

第 180 回 技術士包装物流会 関西支部 研究会 議事録

2025 年 10 月 23 日
関西支部長 真野 仁孝
議事録作成：清水 敏之

1. 開催日時： 2025 年 10 月 23 日（木） 18:00～19:30
2. 場所： KITENA 新大阪 602 号室 及び リモート(Zoom 方式)の同時開催
3. 参加者： 20 名（会場参加 8 名、リモート参加 12 名）

最初に真野支部長より簡単なご挨拶を頂いたあとで講演が開始された。

4. 講演会内容：

演題：「トラック運送業のはなし」

講師：山下技術士事務所 山下啓 氏

冒頭に講師自己紹介あり。海運貨物、港湾に関する仕事を中心にお取り組みとの説明があった。そのあと、本題のご紹介があった。トラック運送業業界の現状、業務プロセスと効率化のほか、今後のサービス業としてのトラック運送業をとらえたときのサービスの方向性の一つとして、ドライバーのコミュニケーション力を活用し、地域に根差したトラック運送業者として生き残る、それによりサービスの競争力強化につなげることもあると考えるのご説明があった。

(1)トラック運送業の現状

国内の陸上輸送能力不足は引き続き問題。政府規制緩和に伴い 63000 社以上に増えているが大手を除き経営環境は厳しく、事業拡大は難しい状況。トラックが足りない状態にある。経営環境としては、自然災害の増加（土砂災害）による運送状の問題増加、法改正に伴う規制強化（時間外労働規制の見直し。基準 960 時間では荷物が運びきれない問題）、燃料費高騰、環境問題（CO₂ 排出削減の目標に対し未達）、ドライバー不足と高齢化（40 代、50 代が最多）、赤字事業者が 4 割程度（保有車両が 10 台以下の事業者で顕著）、DX 化費用捻出ができる企業はごくわずか、倒産の増加（燃料価格が 4 割上昇、トラック車両価格も 2～3 割上昇、仕事はあるがドライバーが足りない）などがある。

(2)トラック運送業の業務プロセス、業務効率化の取組み

トラック運送事業は稼働率、積載率、実車率などを KPI として可視化。少ないトラックでも積載率を上げる努力が進められている。運行管理者の権限、整備管理などの運行管理には ICT 活用による高度化が整備されつつある。配車支援、遠隔点呼、AI 運行管理などのほか、輸送案件獲得のためのマッチングサイトなど、DX 化による効率化と並行して、人に対する負荷低減、安全性向上の面からサービス提供のプロセスの最適化（サービス・デリバリー・システム SDS の最適化）も同時に進められている。今後は、ドライバー集配時などの顧客接点でのサービス品質向上が必要となっている。

(3)サービスマネジメントの視点

サービスの 4 特性（無形性、同時性、結果と過程の等価的重要性、顧客との共同作業）において、特にサービスに直接接する場面（サービス・エンカウンター）では、現場の人材が価値創造の中心になる。サービスマネジメント理論を応用し、サービス生産システムとして捉えることが重要との指摘があった。ドライバーが生みの声を聞いて改善につなげることができる組織、管理体制が必要であり、それにより働き甲斐を喚起、サービス価値の向上と顧客満足度の向上へと繋げて、顧客ロイヤリティを生む循環を目指す。

例えば、引っ越し業務では各案件ごとで違いがあり、予定外の事態への対応が必要になるなど、サービス業として考えるとドライバーが重要になる。

(4)人材育成と組織理念

サービス価値の担い手の育成として、OJT の活用、CRM による顧客情報共有で対応力の強化、スキル評価などを組織として考える必要がある。

組織理念との接続を行う上で、安全、誠実、信頼と行動の関連付け、理念の共有化、現場判断の質の向上、顧客満足と従業員満足の両立が必要。

ドライバーさんという人にしかできない役割の重要性として、幹線では無人運転が進むとしても、お客さまとの接点はドライバーになる点があり、組織としてドライバーの能力を伸ばしていく必要があると考える。

(5)質疑応答

Q：トラックで緑と白のナンバーがあるが違いは何か？

A：緑ナンバーは自分の荷物以外のものも運べる、白ナンバーは自分の貨物のみ運べる。

Q：3つのKPIは年間の目標として設定すると、利益とKPIは連動するのか？

A：基本的には連動する。効率的に運ぶことで改善する。

Q：運行管理者は誰が担うのか？

A：基本的には社員。行った先のグループ会社での運行管理者により管理する場合もある。出先での運行管理者との考え方の違いに困ることもあるが、安全面を優先する。

以上

（現地）真野支部長（司会）、松永副支部長、板垣理事、高垣氏、賀川氏、飯島氏、羽馬氏、清水（web）平田理事、川崎理事、~~宮木~~監事、森川理事、野々山理事、杉浦氏、青木会長、坂巻副会長、松原理事、西相談役、野田相談役、宮田氏、佐伯氏（計 21 名）