

物流パートナー評価レポート - 物流委託先F社の配送遅延率上昇に関する報告

日付: 2025年5月10日 報告者: 吉田 聡 (サプライチェーン管理部 部長) 評価対象: 物流委託先F社 対象期間: 2025年2月1日 - 2025年4月30日

1. 報告概要

製品Xの主要な物流委託先であるF社において、過去3ヶ月間（2月～4月）で配送遅延率が上昇傾向にあることが確認されました。この遅延は、顧客満足度の低下に繋がり、ひいては製品Xの販売にも悪影響を及ぼす可能性があります。本レポートでは、F社の配送パフォーマンスの詳細分析と、今後の改善に向けた提案をまとめます。

2. F社 配送パフォーマンス実績

月	総出荷件数	遅延件数	遅延率 (%)	平均遅延時間 (時間)
2025年2月	15,000件	150件	1.0%	2.5
2025年3月	16,500件	248件	1.5%	3.0
2025年4月	18,000件	450件	2.5%	4.0

2.1. 遅延内容の内訳 (2025年4月データに基づく)

遅延原因カテゴリ	件数	割合 (%)
幹線輸送中のトラブル	180	40%
仕分け・積み込みミス	135	30%
最終配送時のトラブル	90	20%
天候・交通事情	45	10%
合計	450	100%

3. 配送遅延率上昇の主要因分析

3.1. 幹線輸送中のトラブル

- 車両故障の増加:** F社の車両の老朽化が進んでおり、定期的なメンテナンス不足が原因で、幹線輸送中の車両故障が頻繁に発生しています。これにより、代替車両の手配や荷物の積み替えに時間を要し、大幅な遅延に繋がっています。
- ドライバー不足:** 長距離ドライバーの慢性的な不足により、長時間労働が常態化しており、これが事故やトラブルのリスクを高めています。また、運行スケジュールの柔軟性が失われています。
- ルート最適化の課題:** 交通情報や渋滞予測をリアルタイムで反映したルート最適化が十分に機能しておらず、非効率なルート選択による遅延が発生しています。

3.2. 仕分け・積み込みミス

- **人員不足と訓練不足:** 物流センターでの仕分け作業員が不足しており、また新規採用された作業員への十分なトレーニングが行われていないため、誤仕分けや荷物の積み込みミスが多発しています。これにより、再仕分けや積み替えに時間を要しています。
- **自動化設備の不具合:** 一部の自動仕分けシステムに不具合が発生しており、手動での作業が増えることでヒューマンエラーのリスクが高まっています。

3.3. 最終配送時のトラブル

- **再配達増加:** 顧客の不在による再配達の件数が増加しており、これがドライバーの負担増と全体の配送効率低下に繋がっています。製品Xの顧客は日中不在がちである傾向が見られます。
- **配達ルートの非効率性:** 個別配達ルートの最適化が不十分であり、無駄な移動時間が発生しています。特に、都市部での狭い道路や駐車スペースの問題も影響しています。

4. 顧客満足度への影響とリスク評価

- **顧客満足度の低下 (高):** 配送遅延は顧客からの直接的な不満に繋がり、顧客サポートセンターへの問い合わせ増加、悪評の拡散、再購入意欲の低下を引き起こします。
- **売上機会の損失 (中):** 納期遅延が続くことで、製品Xの購入を検討していた顧客が競合他社に流れる可能性があります。
- **ブランドイメージの悪化 (中):** 物流は顧客にとって製品体験の一部であり、配送トラブルは製品Xだけでなく、当社全体のブランドイメージを損なう可能性があります。
- **追加コストの発生 (中):** 遅延によるクレーム対応、緊急輸送の手配、代替配送業者の利用などで追加コストが発生します。
- **F社との契約見直しリスク (高):** パフォーマンス改善が見られない場合、F社との契約内容の見直しや、別の物流パートナーへの切り替えを検討せざるを得なくなります。

5. 今後の改善対策案

F社との協力関係を強化し、配送パフォーマンスを改善するため、以下の対策を提案します。

1. F社への改善要求と共同での原因究明:

- F社に対し、今回の評価レポートを提示し、配送遅延率上昇に対する具体的な改善計画の提出を求める。
- 当社とF社で合同のワーキンググループを立ち上げ、根本原因の特定と改善策の実行を共同で推進する。

2. 車両メンテナンスとドライバー確保の支援:

- F社の車両メンテナンス計画の見直しを支援し、予防保全の強化を促す。必要であれば、車両診断ツールの導入も検討する。
- ドライバーの労働環境改善や新規ドライバー確保に向けたF社の取り組みを支援し、安定的な人材供給に協力する。

3. 物流センター業務の最適化提案:

- 当社のサプライチェーン管理部門の専門家をF社の物流センターに派遣し、仕分け・積み込みプロセスの効率化、自動化設備の点検、作業員トレーニングの改善を提案・支援する。
- 当社の持つ需要予測データをF社と共有し、より正確な人員配置やリソース計画に役立ててもらう。

4. 最終配送の効率化と顧客コミュニケーション強化:

- 再配達率削減のため、製品Xの購入者に対し、配達時間帯指定の選択肢の拡大や、置き配サービス（同意が得られた場合）の導入を促す。
- 配送状況をリアルタイムで確認できるシステムをF社に導入してもらい、顧客への積極的な情報提供を強化する。

5. 複数物流パートナー体制の検討 (中長期):

- 将来的なリスクヘッジのため、F社に加えて、別の物流パートナーとの提携を検討する。これにより、特定のパートナーへの依存度を下げ、安定した物流網を構築する。

6. 次回報告

本報告書に基づき、F社との協議を開始し、2025年6月末までに具体的な改善計画の合意を目指します。進捗状況は、次回のサプライチェーン管理会議にて報告します。

以上