

## ● 取組事例詳細

企業／団体名称	上伊那貨物自動車株式会社
主要業種	食品関連その他

公開日：2011年03月18日

### 「協働の着眼点」に照らした取組内容（「ベーシック16」）

#### 1 お客様を基点とする企業姿勢の明確化

お客様からの評価及びお客様満足度という視点を経営理念と運営方針に折込み、その内容をコンパクトにまとめて名刺サイズのカードにまとめて常時携帯している。社員はその内容を暗誦し、朝礼等で唱和している。

#### 2 コンプライアンスの徹底

物流会社のもっとも重要な使命は荷主さんの荷物を安全・確実に運ぶことで、そのためには安全な運転に基づく運行管理が不可欠である。

国土交通省の指導もあり、安全マネジメントチームを発足させた。事故防止や法令遵守のための6人で組成される安全マネジメントチームにより、年間計画に基づいた活動をしている。

安全マネジメントチームでは法令遵守のための方針・計画・教材を作成し、当社の実態に基づく研修を始めている。

### 社内に関するコミュニケーション

#### 3 安全かつ適切な食品の提供をするための体制整備

週ミーティング及び月ミーティングをきちんと行いお客さんの要望を社内で共有している。また、安全のための研修については集合研修、作成したテキストの次の展開としてeラーニングに挑戦している。

#### 4 調達における取組

協力運送会社とは長い付き合いをすることを基本にしており、ピーク時だけのスポット的な取引はせず、お中元やお歳暮のシーズン前後に情報交換をしている。

#### 5 製造における取組（製造）

保管・流通における取組（卸売）

調理・加工における取組（小売）

荷主さんの指定温度に従って運送している。当社では冷蔵車の庫内の温度が一定になるような定温冷蔵車を開発し特許を取得している。

農産物関係では、ネギや果実選果機の点検及び毎日の清掃をしっかりと行い、また、ネギの残差物は肥料として畑地に還元している。

#### 6 販売における取組

荷主さんの指定温度帯運送を行っている。

特に野菜については圃場からの集荷・横持・選果場運営・配送の一貫物流体制を構築し、野菜の予冷と冷蔵保管、全車両冷蔵車による青果物輸送を行っている。

加工食品についても荷主さんの指定温度での運送を行っている。

## 取引先に関するコミュニケーション

### 7 持続性のある関係のための体制整備

協力運送会社とは長い付き合いをすることを基本としており、協力運送会社とは定期的に輸送対策会議を開催して荷物の数量や時期等について情報交換・共有している。

### 8 取引先との公正な取引

持続的な長期にわたる取引を前提としており、当社が荷主より受け取る運賃のうち、事務手数料以外を協力運送会社に渡している。

### 9 取引先との情報共有、協働の取組

公式には出荷推進会議や出荷反省会議により情報共有や協働の取組みをしているが、選果場や出荷場はお客さんと同じ敷地内にあるので必要に応じて適時情報交換をしている。

## お客様に関するコミュニケーション

### 10 お客様とのコミュニケーションのための体制整備

現場のドライバーには業務日誌を書くことを義務付けており、その内容は各部門で共有されている。また、毎週金曜日に部門ごとにミーティングを持ち、月1回は主任以上のミーティングを開催している。

### 11 お客様からの情報の収集、対応、管理

お客さんの運営する選果場と当社の客先事務室が同じ場所なので、適時情報収集を行っている。

### 12 お客様への情報提供

お客さんとは常に接点を持っているので、必要に応じて適時情報提供を行っている。

### 13 食育の推進

トラックの日に農産物の産直市を開催し、地域とのコミュニケーションを図っている。

## 緊急時に関するコミュニケーション

### 14 緊急時を想定した自社体制の整備

24時間運行管理者を事務所に配置し、携帯電話による連絡網を構築している。  
日頃から取引先・お客様・関係官庁・関係団体などと密接な関係を築いている。

### 15 緊急時の自社と取引先の協力体制の整備

24時間運行管理者を事務所に配置し、携帯電話による連絡網を構築している。  
車両整備を内製化しているので、事故やトラブル発生時には復旧の見通しが早くつく。事故などの復旧見通しについてはお客さんと共有している。

### 16 緊急時のお客様とのコミュニケーション体制の整備

24時間運行管理者を事務所に配置し、携帯電話による連絡網を構築している。  
日頃から、現場・管理・経営の各レベルで密接な関係を構築している。