

「行情報」

◆楽天（東京）は8月28日、楽天市場内に常設サイト入がなれば！日本の農家Vを開設した。楽天市場内で販売する農作物を紹介するほか、農家で働きたい人の募集や農家へのお嫁さん募集を行う。

失敗しない物流アウトソーシングのコツってありますか？

連載

19

売れ続けるショップの物流ノウハウ教えます

EC物流在庫管理で失敗しないここだけの話

ネットショップにおいて物流業務のアウトソーシングが広がり、多くの成功事例が報告されている反面、弊社には「アウトソーシングしたけど全然効果が上がらない」というご相談も多く寄せられています。成功と失敗の分かれ目は一体どこにあったのでしょうか。

今回はちょっと目先を交えて、弊社に寄せられた「こんな物流会社は嫌だ！」という失敗体験談をご紹介します。何度注意しても誤出荷がなくならない。1番多い相談は、誤出荷など作業品質が悪いというもの。業務の分析もせず、

いままでネットショップがまがっていた作業をそのままいわれたとおりやる物流会社で起きやすい失敗談です。社内の熟練スタッフだから何とかこなせた作業も、不慣れな日替わりアルバイトでは作業精度が落ちてしまつのも当然です。「倉庫担当者も誤出荷に慣れてしまつて、謝罪や言い訳ばかりつまいんですよ」と呆れ顔で話してくださるネットショップさまもいらっしゃいました。

■システム導入を提案したら、研修費用として何十万円も請求すると脅された（涙）

ここまでくると、失敗談というよりもほとんど恐怖体験ですね。現場からの改善提案がなかったため、ネットショップさま主導でシステムを導入し業務改善しようとしたところ、思わぬ反対にあつてしまったという失敗談です。どうやら「新しいことを覚えるのが嫌だ」という考え方が物流会社にはあつたようです。

それでも業務改善の対案を出すわけでもなく、だからといまの業務を続けていくだけの物流会社に存在意義があるとは思えません。まずは信頼できる物流のパートナーを選び、誤解のないように強い調子でおきたいのが、業務改善や顧客サービスに力を入れている物流会社もたくさんあります。

しかし、先ほど述べたような「ダメな物流会社」が存在していることもまた事実です。やはり、選ぶ側のネットショップさまが値段やイメージに惑わされることがなく、ともにビジネスを大きく成長させるパートナー選びとして物流会社を選べるかどうか非常に大切です。

教訓

さわやかなイメージに惑わされず、信頼できるパートナーとして選んでください。

ネットショップの物流在庫管理は何でもご相談下さい！

ロジガード(株)

大阪営業所 鷺見 哲雄

