

mcAccess e スタート たちまち安心感が広がり 業務のスピード化にも一役

新潟運輸株式会社 燕支店 様

所在地 ●新潟県燕市物流センター4-5
TEL 0256-63-5148

「まごころをお届けする シルバー特急便」でおなじみの新潟運輸株式会社さん。
同社の燕支店では3月8日、
待望の800MHz帯デジタルMCAシステムmcAccess eが
スタートしました。今回は導入されて3か月が経過した時点での
感想や評価などについてお聞きしました。

USER Reports 1



移動車と連絡をとる富山さん



顧客の信頼を得るために従業員のマナーと時間を守る
大切さを語る 支店長 高橋 憲司さん

指示された時刻まで、 確実に荷物をお届けする

日差しに光るシルバーカラーの車体は街でよく目にするトラックです。県内屈指の運送会社新潟運輸さん。県内はもとより、幅広いネットワークでその営業網は全国に広がっています。同社燕支店の構内には、全国に向けて、あるいは県内を走るおなじみの大型トラックがずらりと並び、貨物センターには、時間帯により近隣地域に配送する荷物と、全国に出荷される荷物が刻々と入れ変わっていきます。出荷、集荷のそれぞれのピーク時ともなると、まさに分秒を争う忙しさで従業員の皆さんがエネルギーに業務に従事され、社内には活気がみなぎります。

「早朝から午前11時ごろまでは地域への配送業務がフル回転。午後3時ごろからは全国へ送り出す荷物が集まり始めて、夕方の5時過ぎから8時ごろまで

はその集荷に追われます」と話されるのは高橋憲司支店長。託された荷物を指示された時刻までに確実に送り届ける。運送会社に課せられたこの使命を果たすために、従業員の方々は文字どおり昼夜を問わず活動されています。

mcAccess e は 高い通信品質を提供

お客様のさまざまなご要望に柔軟にお応えできる運送会社でありたい。そのような決意で業務に臨まれている新潟運輸さんでは、その大切な課題に対処するために、この5月、mcAccess e を導入されました。お客様からのご要望にすぐさま対応でき、できる限り時間のロスをなくして効率よくトラックを動かしたい。そんな期待に、mcAccess e は見事に応えています。

「導入以前は燕管内以外の、たとえば五泉や見附、柏崎を走る他の管内のドライバーの声が入ってくることもありました。多忙な折の瞬時のこと。他の管内のドライバーと気づかずに、指示事項はもう連絡済みだと思っていたら、お得意先より、まだ来ないよという電話が入り、あわてて対応する場面もあったんです。そんなことから、配車係はドライバーの声

により誰であるか判断しなければならず、指示や連絡に混乱が生じることが避けられませんでした。運送会社に求められるのは、約束した日時までに荷物をお届けすること。配送や集荷業務に混乱が生じては、お得意様との約束を果たすことができず、信頼を失うことになります」と話されるのは、配車担当の富山茂係長。緊急に今夜の便に載せたいから、荷物を取りに来てほしいというケースもよくあるそうですが、そんな時は、運送会社としての腕の見せ所で、スピーディに配車したいところ。ところが移動車への連絡がなかなかつかず、いろいろすることもあったそうです。そのため、移動車がその時点までに回ったお客様の所に電話を入れ、何時頃行ったでしょうか?と聞いたりするなど、ヤマカンで見当をつけなければならない場合もあって、連絡に右往左往することも少なくなかったといいます。

新潟運輸さんでは、配車センターと移動車間の連絡がスムーズにスピーディにいくことがなよりの顧客サービスになると考え、このような連絡や指示が、なんとかスムーズにいかないものかと、いろいろ方策を考えておられました。



配車センター内のmcAccess e 指令局

臨機応変の対応が 可能になりサービスの 質が格段に向上

mcAccess e 導入後、業務は一変しました。むろん他の管轄の声が入るようなことは一切なく、音声も明瞭で、まるですぐ近くに居るのではないかと思われるほどクリアに聞こえてくるそうです。富山さんら配車係は常に移動車の積載状況をしっかり把握して、緊急に入ってくるお客様からの要望にも適確に対応できるように指示を出さなくてはなりません。「何号車、あとどれくらい積めますか?あと5分の1くらい空いています。それなら〇〇様の所へ急行してください。こんな状況に応じた対応も可能になり、緊急時には特に助かっています。」と富山さん。

移動車に乗っているドライバーの方々も、どこにいても配車係からの指示がクリアな音声でキャッチできるため、すぐに応答し、指示されたお得意様の所へ急行することができると、大変満足されています。

このような素早い対応はサービスの質の向上にも役立っているようで、「まごころをお届けする シルバー特急便」という同社のスローガンどおりの業務遂行に、mcAccess e は大きな武器になっています。



全国の拠点を結ぶシルバー特急便の大型トラック