

KIS 国際物流ニュース！ (2019年3月号)

国際物流業務に役立つ 最新情報をお届け！

国際事情、行政、システム、導入事例、多彩な情報からピックアップ



中国ビジネス 成長のための顧客満足度向上の取組み

中国でのビジネスにおいて顧客が重要視する指標にブランドロイヤリティとブランド訴求力が上位にランクされるようになってきました。ブランドロイヤリティ向上で重要な項目が「誠実性」、ブランド訴求力では「パーソナライズ」が最も重要な項目だそうです。そのためあらゆる業界でテクノロジーを活用し、顧客との意思疎通の円滑化が進められています。様々な取り組みを経て、業務効率を高め顧客サービスの改善に成功した企業が収益と成長を得ているようです。

中国の物流業界は前年比7.1%成長しました（2018年1月～5月）。その中において競合優位性で上位となった企業の特長は、「迅速で信頼できるサービスを一貫して提供」していることだそうです。正確な情報を把握し、情報を積極的に更新し提供（社内共有および顧客へ開示）することで、顧客の期待を上手にコントロールすることが重要だそうです。

信頼性の高い配送を提供すること、荷物を良好に保つこと。その背景にビッグデータとアルゴリズムを組み合わせた最適化によるスピードと効率の向上し、さらに顧客とのコミュニケーションの質の向上を目指し、顧客サービスの心構えを社員に徹底し、顧客中心の姿勢を浸透させているそうです。

食品ロス削減の実証実験（経済産業省）

経済産業省は「次世代店舗実証実験」を2月12日から開始しました。コンビニとドラッグストアの商品にRFID等を付け、その情報を「サプライチェーン情報共有システム」なるもので関連する事業者、消費者に共有しようという構想のようです。消費者にとっては、消費・賞味期限の迫っている商品を購入すると値引きやポイント還元の特典の享受や、さらに購入した商品を家庭に持ち帰り、その電子タグがIoT家電と連携し、食品ロスを減らすサービスを得られるよう検討中のようです。この実証実験にはITベンダーのシステム支援も多く、例えば賞味期限通知やポイント付与などのシステム化の検討もすすむものと思われます。

生産から消費までの各工程のあいだに物流があります。供給と需要が最適化されれば、物流も最適化されることとなります（物流量は減少しますが）。

ところで先月のニュースで触れていた恵方巻の大量食品廃棄。今年は昨年に比べ減ったのでしょうか？