

1. 1年切った物流2024年問題

—物流効率化とドライバーESの改革を—

トラックドライバーの長時間労働是正の為、2024年からトラックドライバーに時間外労働の上限規制（年960時間）が適用されます。物流効率化に取り組まなかった場合、労働力不足で最大14.2%の輸送力不足が起これ、さらに2030年には34.1%の輸送力不足が懸念されるとNX総合研究所が試算しています。トラックドライバーの現状は1995年の980万人をピークに2020年には779万人と減少しています。労働力不足を背景にトラックドライバーの年収は近年やや上昇したといえ、全産業平均よりも、なお1~2割低いのが実情です。

全産業平均所得489万円に対して大型トラックドライバーの所得は463万円、中小型で431万円。日本の物流会社の90%は中小の零細企業で成り立っています。そこにきて2024年問題が待ったなしで迫ってきました。年間960時間の上限規制を遵守すると、輸送力不足がおきるのと同時に、従事するトラックドライバーの賃金がダウンします。輸送力不足で売上がダウンするので賃上げもかなわないとみるのが現実的でしょう。勿論、この数年で物流コストは20%~30%上昇していますが、経費増を吸収できるかは疑問です。懸念されるのはさらにトラックドライバーの減少傾向に拍車がかかることです。政府は「我が国の物流の革新に関する関係閣僚会議」を設置し、6月上旬を目途に緊急に取り組むべき抜本的、総合的な対策を「政策パッケージ」としてとりまとめるよう総理の指示がでましたが、あまりにも拙速過ぎて、果たしてどうなることでしょうか。

4月26日、SC協会理事会終了後にゲストとして経済産業省の流通、物流を担当する中野剛志課長から物流効率化の課題、提案の施策が提言されました。

物流効率化の最大課題は荷待ち、荷役時間を如何に削減出来るか、だそうです。1運行の平均拘束時間は12.26、内訳は運転6.43、荷待ち1.34、荷役1.29、休憩1.58です。3時間を超える荷待ち、荷役時間を2時間以内に短縮する荷主の改善が出来れば、2024年に不足する輸送トン数の4.0億トンの輸送能力を捻出できるとの提言でした。理論上は分かるのですが、運送会社の90%は中小零細企業、予約システム導入事業者はわずかに7%の我が国において、この施策通りには先ずはいかないでしょう。

勿論、大手では既に改善、改革が始っています。例えばニッシンとアサヒビールとの共同配送、東日本JR系の湘南ラスカでは荷捌き場から先の館内配送はJRの運送会社に委託し、女性中心のスタッフ、チームドルフィンがテナントへ配送、結果、荷捌き場の混雑はなくなり、荷待ち、荷役時間が短縮されています。

また、コンビニ業界でもセブンイレブンが配送 1 日 4 回を 3 回に、ローソンは 1 日 3 回を 2 回に、ファミマは効率的に配送できるルートに AI システムを導入等が先日、報道されました。2024 年問題で思うことは、過剰なまでのお客様最優先のきわめて日本的風土のつけが全て業者側に押しつけられていることです。最たるものは時間帯別配送です。再配達ドライバーの賃金に加算されません。深刻な人材不足の時代になりました。ES より CS を大事にしてきた流通業界にとって 2024 年問題は大きな試練となるでしょう。

2. 木更津アウトレット隣にデッドストックや B 品を販売する循環型新拠点

三井不動産が開発、スマイルズ、双日インフィニティと運営

衣料品の在庫ロスや廃棄ロス削減が、環境と経営の両面でファッション業界全体の大きな課題になっています。そんな中、三井不動産は、新たな服のサイクルを生み出す場として千葉県木更津市に「KISARAZU CONCEPT STORE」を 6 月 8 日にオープンします。場所は三井アウトレットパーク木更津の隣接地で、約 3000 平方メートルを拠点に、ブランドや企業、アカデミア、団体、そしてお客さまをつなげ、廃棄ロス削減や、情報発信、企業支援の循環の創出の場を目指しています。

プロデュースするのは、コクヨと協業してデッドストック・規格外品の蚤の市『パスザバトンマーケット』を展開してきた実績のあるスマイルズ。運営は双日インフィニティが担います。計 100 社以上がパートナー企業として活動に賛同。出品するのは、ユナイテッドアローズ、ビームス、バイクルーズ、トゥモローランド、サザビーリーグ、バーニーズなどのセレクトショップから、ジョルジョアルマーニ、リシュモン（クロエやカルティエ、ダンヒルなどを扱う）、OTB グループ（マルジェラやジル・サンダー、ディーゼル、ディースクエアードなどを扱う）、マークジェイコブス、ハーレーといったラグジュアリー&デザイナーズ系まで幅広いのが特徴です。お直しのフォルムアイ、丹青社や船場といった設計・施工会社なども参画しています。

ユニークなのは、お客さまから入場料 300 円を徴収することで、“活動の応援につながる参加型の仕組み”としている点です。衣服から農園を作る「CIRCULAR FARM」（運営：クレサヴァ）や、“もったいない食材”を活用した「THE OPEN CAFE」（運営：クラダシ、フーズクリエーション）も設けます。もちろん、試着を楽しめるフィッティングスタジオや、ブランドの取り組みやアイテムを紹介するポップアップスタジオなども用意します。未来を担い、サステナビリティや SDGs を自分事としてとらえる若者が増える中で、学校とも連携。近畿大学と文化学園大学による、衣服から次世代再生可能エネルギーを創る研究活動にも挑戦します。

三井不動産は「これまでの商流ではお客さまに届けられなかった規格外品や倉庫に眠るデッドストック品等に光を当てることや、新素材やアップサイクルといった新しいものづくりの紹介など、ファッション業界の未来を考えると同時に、新たなお買い物体験を提案し、お客さまが楽しむことができる場」を提供するとともに、「衣類を土壌や環境負荷の

少ない燃料などにリサイクルする取り組みの推進や、その技術研究を行なう企業や団体の活動を支援することを通じて、持続可能な社会の実現に貢献します」としています。

出品者の一つであるユナイテッドアローズは、自社のサステナビリティ活動

「SARROWS（サローズ）」の取り組みとして参加することを決定しました。

「新品ながら倉庫に眠るデッドストックを同ストアに出品することで、お客さまと商品との出会いの場を創出し、在庫消化促進による廃棄対象商品の極小化と、引いては廃棄時に発生するCO2排出量の削減につなげます」としています。

ファッション業界における循環型プラットフォームの一つとして、運営が軌道に乗ること、そして、ファッションロスが限りなくゼロに近づくことを期待したいと思います。

<レストラン情報>

1.新しい感覚の寿司屋「鮨結う翼」

開店初年度から4年連続ミシュランの星を獲得している「鮨由う六本木」で修業を積んだ次世代を担う職人たちが2021年7月に恵比寿にオープンしたお店「鮨結う翼」。

オープンするやいなや3か月先まで予約が取れない人気店に。

駅から徒歩2分、カウンター12席のこじんまりしたお店です。決まったコースメニューで18時と20時30分に一齐にスタート。お寿司はカウンターでその日の気分に合わせて大将と話をしながら好きなものをという私達世代の常識とは全く異なる様式です。

どんなものかと思いつつ、至って評判が良い店なので訪れてみました。結果、目からうろこ。コースの内容は小鉢2種、焼物、わかめ、茶碗蒸し、握り11貫、卵、巻物、そしてシャンパンからワイン、日本酒、焼酎に希少な台湾のお茶まで飲み放題。お酒もきちんとした銘柄の物を揃えています。お寿司はしゃりは小さ目で食べやすく、なかなかの美味しさ。追加でウニにキャビアのせなどもお願いできます。そしてなんととってもお客様を楽しませようというエンターテインメントが素晴らしく、あえてシャッターチャンスを作ってくれたり、昔のお寿司屋さんのように常連さんには良いけど、初めてのお客様や若い方たちには居心地が悪いという定説を良い意味でひっくり返してくれるお店です。なので客層も若く、皆で楽しんで一緒にお寿司を食べるという感じ。これはこれで新しい時代のお寿司屋さんかなと。

コストパフォーマンスも驚くほど高く、飲み放題で、13200円。

これに多少のオプションをつけても1人16000円位。

この店の人気が高いわけが理解できました。要予約です。

東京都渋谷区恵比寿南1-4-17 GINZA K2 5階

TEL:03-3713-8881

営業時間：ランチ 12:00~14:00 (土、日、祝のみ営業)

ディナー 18:00~23:00 (2部制)

不定休



2.鎌倉のオーベルジュのレストラン「BIRD HOTEL GARDEN HOUSE」

2022年に鎌倉、由比ヶ浜に開業したウエディングも出来るオーベルジュ「BIRD HOTEL GARDEN HOUSE」。

300坪の敷地の中には宿泊できる部屋が5部屋、チャペルと、鎌倉では最大の100席のテラス席のレストラン。緑豊かな素敵な空間です。こちらのレストランは「Garden Cuisine」をテーマとして「Season-inspired(旬)」と「Fine-Crafts(手作り)」と「Eat local(地域の素材の活用)」をコンセプトに掲げています。モーニング、ランチ、カフェ、ディナーと1日中オープンしているので使い勝手も最高です。

料理は可もなく不可もなくですが、スタッフの接客はとても丁寧で感じがよく、なによりこの環境が素晴らしくゆったりとした時間を堪能できます。鎌倉に行かれたら是非ここまで足を伸ばしてみてください。

お値段はランチで飲み物、デザートを入れると、3500円~ですが、価値はあります。

鎌倉市由比ヶ浜 4-8-1

TEL : 0467-84-7311

営業時間 : 8 : 00 ~ 21 : 00 (L/O 20:00)

<https://birdhotel.jp/restaurant/>



今月のPATROL

世界のトップレベルを誇る日本の接客やサービス。そのリアルな現場を年間1300店以上見ている調査員がパトロール！時代が変化しても引継いでいきたい「おもてなし」を、調査結果と共に発信していきます。

老舗麺工場の
心優しい接客に大満足

SHOP DATA>>>

住所：東京都調布市小島町3-54-17

関連URL：[http【公式】ラスター食糧 株式会社 | 調布市の天然素材のラーメン製麺 \(餃子・ワンタンの皮製造\) 工場 | 調布どっとこむ \(chofu.com\)](http://公式ラスター食糧株式会社|調布市の天然素材のラーメン製麺(餃子・ワンタンの皮製造)工場|調布どっとこむ(chofu.com))

おもてなし評価		
総合	挨拶	★★★★★
100点	笑顔	★★★★★
	パーソナルな対応	★★★★★
	再来店したいか	★★★★★

今回は感動のPOPUPを紹介します。

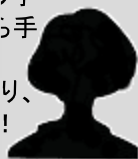
by調査員T.I

週末の休日、6日ぶりの晴れ。洗濯も掃除も終了し、予定もなかったのので、調布に出てみることにした。調布PARCOの九州屋の野菜は、必ず目玉品があり、レジはいつも長蛇の列だ。先月、駅前にオオゼキがオープンしたが、野菜は九州屋の方が強いのではないかと想像する。今回は、久々にトリエ京王調布をぶらりしてみよう。

Point!

R・B・K 調査隊長よりヒトコト！

人気のPOPUPもドンドン進化していると感じる。生産者が直接お客様と接することは、消費者も大歓迎だ。自社の商品の広がりをもたせたレシピの手作りリーフレットも準備し、それぞれ会話しながら手渡す。そして自社の会社のPRも忘れない。味と価格だけでなく、親切な接客が信頼に繋がりが、ファンが根付く。お客様視点の販売の大見本だ！

POPUPの進化系？
なんと製麺工場が出店

トリエA館は駅直結なので、大変便利！15時過ぎに入館すると、成城石井の食品売場は盛況だった。そこから、1Fメイン通路沿いに小さいPOPUPがある。人だかりができていたので覗いてみると、製麺所の直販である。今年創業63年老舗の製麺所。毎週土曜日は、時間限定で直販も行っているという。人混みから商品を確認すると、ラーメンは2食入スープ各5種類、うどん、餃子の皮が見えた。価格はラーメン2食入りでなんと320円。製麺所の参加は珍しいし、家計にも優しい、人気は納得だ。

高齢者スタッフの挨拶とお声掛けは
徹底されていた

高齢者スタッフの男女2人は、「いらっしゃいませ。順番に覗きます。はいどうぞ」と挨拶と声掛けをしている。購入したお客様には、必ず、素材のこだわり&茹で時間のリーフレットを手渡し、工場直販のご案内もしていた。私は、冷やし中華を購入したかったが、残念なことに売り切れだったので、塩ラーメンをお願いした。すると、「塩ラーメンは、トマトラーメンにして冷製で食べても美味しいですよ。このレシピどうぞ」

お客様視点から手作りの
アレンジレシピを提案

なんて素晴らしい接客だろう！他のお客さんにも購入した商品のアレンジ手作りレシピを会話をしながら配布していた。会計を済ませ売場の側面に移動すると、なんとレシピが10種類以上並べてあるではないか。興味深いレシピの数々だったので、手に取ると、先程のスタッフが来て、「気になるメニューありますか」と尋ねてくれ、説明しながら、他のレシピもくれた。職人気質だけではなく、お客様視点の素晴らしい準備と接客に感動した。