



富士フィルム ロジスティックス株式会社 様

[ 物流業 ]

## 誤配送ゼロと配送情報の「見える化」実現を目指して、最新物流システムと多機能ハンドヘルド端末を導入。

富士フィルムグループの物流を担う富士フィルム ロジスティックス株式会社様(以下FFL様)。サプライチェーン・マネジメントの向上によりグループシナジーの創出に貢献されているのはもちろん、長年のノウハウを活かし、より効率的な物流を企業に提案。物流の課題を解決されています。継続的に業務改善を図られている同社では、配送業務の標準化、効率化を目指し、頑丈5型ハンドヘルド TOUGHPAD FZ-X1と、「配送支援システム※」を導入。複合機の消耗品などの配送サービス向上に活用されています。

※光英システム株式会社とパナソニックシステムネットワークス株式会社の協業により提供。両社の「運行管理システム」と「検品システム」を連動させたシステムです。



(写真上) 商品伝票の情報をFZ-X1がクラウドサーバーに送信すると、サーバーで配送ルートを自動作成してFZ-X1で表示。FZ-X1を車載すれば、ルートナビとして活用が可能。

(写真左) 倉庫での商品ピッキングでは、商品伝票と商品パッケージのバーコードをFZ-X1で読み取ると、自動で商品名や個数をチェックし、荷積みミスを防止。



事業推進部  
FX事業推進グループ  
グループ長  
宮本和洋 様



事業推進部  
FX事業推進グループ  
ミドル・ロジスティクス・プランナー  
岩谷裕彦 様



事業推進部  
FX事業推進グループ  
アシスタント・プランナー  
石東正貴 様

### 導入の背景

労働力不足対策、業務の標準化・効率化という物流現場の課題を抜本的に改善するため、「お客様接点」として重要な役割を担う配送員を支援する複合情報端末として導入。

倉庫やドライバーを所有しないノンアセット型の配送により、商品別物流特性に応じた物流を追求するFFL様では、物流業務の標準化、効率化を継続的な営業課題とされていました。特に今回TOUGHPADを導入された複合機の消耗品を配送する部門では、取り扱う商品の品種が多く、消耗品の交換などの付帯作業が発生する場合があるなど、きめ細かな対応が必要となります。配送員がお客様と商品(メーカー)をつなぐ唯一の「接点」となることから、「物流の質」「配送員の価値」が近年ますます重要に。そのため、ドライバーの習熟度による配送品質のばらつきを解消する業務の標準化や物流業界が直面する人手不足への対策は恒常的な課題となっており、対策を急がれていたと宮本様。またFFL様では、倉庫内でのピッキング作業から配送業務終了後の報告まで紙伝票で管理していた業務フローの見直しや、配送中の配送員のサポート、また配送終了後の「確定情報」のデータ化のスピードアップなど、一連の配送フローの改善策を模索。その中で、数々の支援ツールと比較し、TOUGHPADを選ばれたといえます。選定のポイントは、車載に耐える頑丈性能と高性能のバーコードリーダー、GPSを備えていたこと。そして光英システムとパナソニックシステムネットワークスが開発した「配送支援システム」と組み合わせることで、配送準備から終了後まで、ワンストップで業務の課題解決ができることが決め手だったと岩谷様。

「他の情報端末やシステムでは、バーコードリーダーによるピッキングの支援と、GPSを利用した配送支援を1台でこなせるものはありませんでした。その点、TOUGHPADと配送支援システムは当社の課題に1台で応えることができるのが大きな魅力でしたね」。

#### 導入のポイント

##### ポイント1

動態管理・ルートナビが可能な  
GPS

##### ポイント2

車両運行中に終日携帯可能な  
耐久性、長時間駆動

##### ポイント3

読み取り精度の高い  
バーコードリーダー



## 導入のメリット

**荷積みミスはゼロ、誤配送も大幅減。配送員と配送センターの業務をサポートし、クレームの数値も約半分に。**

FFL様ではFZ-X1と「配送支援システム」の導入により、業務でのミスが大幅に減少したといえます。倉庫から商品をピッキングしトラックに積み込む荷積みでのミスと、番地違いによる誤配送はともに0件に。また、顧客からのクレームを数値化したKPIも約半分になるという成果が出ました。業務フローのそれぞれの段階で大幅に配送員の負担が軽くなったこと、さらに配送センターでの運行管理の質と効率もともに向上したことが、この成果につながっています。

配送員の業務では、注意力の必要な確認作業がFZ-X1で自動化されることにより、負担の軽減に。

まずは倉庫でのピッキング作業。導入前のフローでは、配送員が倉庫に到着すると、その日に配送する商品の伝票を受け取り、20枚ほどにもなる伝票を元にピッキング票を手書き作成。そのピッキング票を頼りに目視で商品名と個数を確認し、トラックへ積み込んでいました。この作業では、配送員がどんなに注意してもミスが発生することがあったそうです。導入後は、伝票のバーコードをFZ-X1で読み取ると画面に自動でピッキング票が表示。画面に従ってパッケージのバーコードを読み取れば自動で商品名と個数をチェックできます。現場でFZ-X1導入の準備に当たった石束様は、この機能が配送員に好評と語ります。「作業がとても簡易になり、間違えなくなって良かったと好評です。バーコードリーダーの精度も良く、少しバーコードの中心から外れても読み込めるのが便利だそうです」。また配送時には、伝票の住所情報がFZ-X1から光英システムの

クラウドサーバーへ送信され、サーバー上で配送ルートが自動作成されてFZ-X1に配信。運転席にFZ-X1を設置すればルートナビとして活用できます。配送先への到着後はFZ-X1の画面に表示された到着ボタンを押すと、伝票の住所とGPSの位置情報を照合し正しい納品先かどうかを判定します。石束様によれば、この判定機能が現場に慣れていない配送員から好評とのこと。さらに、配送業務完了後の事務処理では、納品確定作業のリードタイム短縮を実現。「従来は、手作業で翌日までかかっていた倉庫での作業が、FZ-X1を導入後は、配送員が納品した現場から画面上で確定ボタンを押すと、倉庫へ納品確定データが受け渡されるため、タイムリーな納品確定作業が可能となりました。確定作業をいかに早くするかは、業務上で特に改善したい課題の一つでしたので良かったと思います。」と宮本様。

またこのような配送員業務のサポートに加え、配送センターでの運送管理でも、FZ-X1と「配送支援システム」で「配送員の動きを常時見える化」できたことで大きなメリットが。まず配送中はGPSでトラックの動態管理ができるため、配送センターのパソコン上で現在地や到着予想時間がより正確に把握できます。配送順序の変更や顧客からの問い合わせへのレスポンスの精度と速度がアップし、サービスレベルの向上につながっていると、宮本様は語ります。



「配送支援システム」は直感的に操作できるインターフェイス。普段はスマートフォンを使用していない年配の配送員も、1日の実地研修でスムーズに使用可能に。

## TOUGHPADを活用したこれからの展望

**他の部門にも水平展開し、標準化・効率化を加速。配送員のノウハウを活かしたより高度なルート作成へ。**

FFL様では今後、複合機本体の配送部門など、TOUGHPADを他の部門にも導入することを検討されていると石束様。

「当部門での取り組みを皮切りとして、会社全体の効率化につなげたいと考えています」。

また岩谷様は、最適物流導線構築のため「配送員の知識」と「端末の学習する機能」をコラボレーションしたいと仰います。

「配送員固有情報…例えばお客様と慣例化している納品時間や貨物用エレベーターの利用しやすい時間、配送エリアの道路状況などといったベテラン配送員の知識も反映し、より精度の高いルート作成を可能にしたいと光英システムさんに相談しています。減少していく配送員のノウハウを継承し、サービスの質を維持・向上させたいと考えています」。

そして宮本様からは、顧客サービス向上に向け、このような構想もお伺いしました。

「現在は、当社から協力会社へ、協力会社から配送員へ…と情報伝達の経路が多層化している状態です。将来的にはこれを一元化し、よりスムーズなコミュニケーションを確立することで、顧客サービスの質を向上したいですね」。



採用機種：頑丈5型ハンドヘルド TOUGHPAD FZ-X1  
用途：配送支援システム

### 導入メリット1

地図ナビ、納品先自動判定による  
配送品質の標準化

### 導入メリット2

GPSリアルタイム動態管理による  
配送管理業務の効率化

### 導入メリット3

タイムリーな作業実績データ受け渡し  
による納品確定業務のリードタイム短縮

※掲載内容は取材当時(2016年12月)のものです。

お問い合わせは…

【法人向けPCご購入前相談窓口】

ご購入相談、デモ機お貸出し、カタログ請求、法人向け案件別対応など

**ダイレクトマーケティングチーム**

☎ 0120-878655

受付時間 9:30~17:30(土日、祝日、年末年始、お盆を除く)

パナソニック株式会社 モバイルソリューションズ事業部

〒570-0021 大阪府守口市八雲東町1丁目10番12号

このチラシに記載の内容は  
事例取材当時のものです。

JPN16MFUJ17D