

# 日本初の自転車便に高度システム武装，顧客満足度を徹底向上

●導入TMS Power運送管理システム(アークシステム有)

編集部

## 自転車便モデルを日本初構築

株野坂セブンは、自動車運送事業(4t, 2t, 1t, 軽車両)のほかオートバイ、自転車、徒歩によるメッセンジャー業務を行う運送事業者で(図表-1)、平成15年度の売上は約1億円。売上比率は自転車便65%、自動車運送30%、付帯業務5%と、同社サービスの核となるのが自転車便「輪急便」だ。

輪急便の売上比率が、同社の主役だったトラ

図表-1 株野坂セブンの概要

- 本社/東京都千代田区飯田橋1-12-4  
TEL.03-3263-5241 FAX.03-3262-8268  
http://www.messenger.co.jp
- 創業/昭和24年1月
- 設立/昭和39年4月(昭和61年に野坂運送から社名を変更)
- 資本金/1000万円
- 代表者/野坂憲一社長
- 事業内容/・一般区域貨物自動車運送事業  
・軽車両運送等事業  
・事業・引越、梱包事業  
・オートバイ、自転車、徒歩によるメッセンジャー事業 ほか
- 社員数/22名
- 保有車両/23台(トラック、自転車含む)

ック運送を完全に追い越したのには理由がある。今から18年前、同社は自転車便のビジネスモデルをわが国で初めて導入した。

1980年代に入り、顧客からの荷物は小型軽量化へとシフトしてきたからだ。「荷物の軽薄短小化が際立った時代」(野坂憲一社長)で、「指2本でつまむことができる書類を運ぶのに、果してトラックは必要なのか」と野坂社長は疑問を感じていた頃、友人から米国・ニューヨークでの自転車便の話聞いたという。

一方通行にも関係なく、街中の込み入った道路でもスムーズな走行ができ、維持コストが安く済むなど、自転車便はあらゆる面で野坂社長の好奇心を刺激した。

当時ニューヨークでは100社もの業者がすでに自転車便に参入しており、野坂社長はその料金体系、システムなど情報を入手し、わが国初の自転車便・「輪急便」を1987年に誕生させたのだ。





写真-1 「輪急便」の登場は多数のメディアで紹介された

## 渋滞関係なく、小回りが利く 都心部最速の配達便

輪急便は自転車便事業というニッチ産業の走りとして、多くの新聞やテレビで紹介され、世間の注目を集め、認識度を高めていった(写真-1)。

自転車便が運送業として荷主はじめ一般消費者に定着したことを証明したのは、映画、ドラマ化であろう。1999年に上映された東宝映画「メッセンジャー」に続き、NHKドラマ「疾風のように」(写真-2)では左とん平が野坂社長役で出演、舞台として同社事務所が綿密に再現され、劇中で重要なウェイトを占めた。

輪急便が依頼される荷物はCD、MO、書類などBtoB関連のものが大多数を占めるが、なかには意中の男性への、バレンタインチョコレート配達、病院から薬の受け取りや、締め切り当日の公団申込書などの配達依頼もあり、「生活密着型物流」サービスもこなしている。自転車という無公害で環境にやさしいツールは、市民の足としても確実に定着していった。

現在、同社の顧客は外資系企業を中心に500社にも上る。「輪急便のサービス提供開始から、これまでお付き合いのなかった一流企業から懇意にいただいています」(同)。



写真-2 ドラマ「疾風のように」のパンフレット

輪急便のサービス区域は東京都内、千代田区・中央区・港区・新宿区・渋谷区・豊島区の山手線内側エリアに限定。A3サイズ(45×30×16cm)、重さ3kgまで積載可能で、1時間以内に配達するスーパー輪急の基本料金は1200円。3時間以内に配達のエコノミー輪急便では750円となり、割安感は大い。

バイク便との決定的な違いは配達先到着後のスピードだ。バイク便は現場到着後、駐車する場所を探し、バイクから荷物を取り出す必要がある。その時間を3分間とすると1日20件で60分、1時間のタイムロスが生じる。

一方、輪急便では本場NYのメッセンジャーが使用する「メッセンジャーバッグ」(肩から背負う防水型バッグ)を常時身に着けているため、自転車から降りたその足で、配達先のドアに直行できる。「バイクに荷物を付けたまま離れたら盗難に遭う恐れもありますが、輪急便ではその心配はありません。配達スピードの面でも渋滞は関係なく、小回りも利く面でも高いアドバンテージが生まれ、都心部最速の配達便と言えます」と野坂社長は話す。

それだけにメッセンジャーは、託された荷物を、限られた時間内で確実に運ばなければなら





写真-3 都内をさっそうと走るメッセンジャー

ない。輪急便は現在、脚力自慢で自転車を愛する青年10人により支えられている(写真-3)。

## コストパフォーマンスに最も優れたシステム

同社がアークシステム製の運送管理システムを導入したのは1999年12月のことだ。「2000年問題対策用に導入しました」と野坂社長は背景を語る。DOS-Vパソコンでは、日付などの値をRTC (Real Time Clock) で制御しており、マザーボードに搭載されている基本入出力システム (BIOS) によっては誤動作を引き起こす可能性が生じたのだ。

「それ以前はDOS-V専用システムをオリジナル開発したものを10年間使用していましたが、これを機に低コストで高品質なシステムをいろいろ探しました」(同)。実際、当時はデータの狂いも少なからず生じていたという。

輪急便には1日200件以上もの発注があり、その管理に四苦八苦、「トラック便だけならデータ量も大したことではありませんが、輪急便の管理にはシステムが不可欠だった」(同)のだ。

システム導入にあたり、6社の製品を吟味した結果、同社ではアークシステムのTMS (輸送管理システム)「Power運送管理システム」ならびに「SPEED給与業務システム」を選択、同年12月に導入した。

「導入条件としては、とにかく安い、かつ高品質なシステムに絞り徹底的に比較検討を行いました」(同)。

Power運送管理システムは、請求、備車管理、車両管理ほか運送業総合管理システムを低価格で提供するパッケージ。同社はシステム入れ替を機にPCもすべて新機種に交換、ピアツーピアでLANによるコンピュータ間ネットワークを構築した(写真-4)。

これにより同社が所有する10台すべてのクライアントから、顧客情報はじめさまざまなデータを共有化することが可能となった(図表-2)。

「1年1回だけ注文いただくお客様データも電話をいただいた時点で、過去データを瞬時に検索できます。また売上管理、人件費など原価管理ができる点も大きいですね。検討したなかで最もコストパフォーマンスが高く、またリモート保守で安心できます」と、野坂社長は導入効果を語る。

システムの導入費用は、ソフトおよびハードのリース込みで総額約200万円 (SPEED給与業務システムの導入含む)。以前のシステムは総額600万円程度かかっていたという。



写真-4 10台のPCによりデータを管理し、効率化



図表-2 POWER運送管理システムの画面例(売上日報入力)

売上日報入力									
日付	9年 4月 1日 (火)			対象行ダブルクリックで下段へ取込み			既運賃: 非表示		
車番	運転者/運車	得意先	発地	着地	品名	数量	単位	単価	基本運賃
5588	山本運前	(有)光陽産業	飯塚	大阪	メロン	1000.0	箱	1,000	1,000,000
1234	横山 新介	(株)パワー商事	福岡	大分	パソコン	10.0	台	5,000	50,000
1230	佐藤 栄作	(有)山崎	岩手	大塚田	パソコン	50.0	台	2,000	100,000
5507	福岡隆運	(有)新九州工業	茨城	岩手	タイヤショベル	10.0	t	0	150,000
1010	阿部 慎次郎	東福岡有限公司	仙台	岩手	パソコン	200.0	台	500	100,000
5507	福岡隆運	(有)西部物流	大阪	茨城	パイプ	5000.0	組	100	500,000
5678	中野 浩一	(株)パワー商事	大分	大阪	タイヤショベル	200.0	台	3,000	600,000
4567	森田 健作	(株)パワー商事	大阪	東京	みかん	80.0	箱	480	28,800
9999	本木 正弘	(株)日興工業	福岡	熊本	建築資材	100.0	組	3,000	60,000
9999	西川 裕一	(株)中本食品	飯塚	鳥栖	りんご	50.0	箱	1,000	50,000

明細NO	80	登録 修正 削除			F1:照会		F2:マスク入力		
日付	車番	宅数	走行km	実車km	運転者	得意先			
9/04/01	1234	1234	10.0	120	80	5 横山 新介	1 (株)パワー商事		
計算区分	運賃区分	発地		着地		品名			
数量×単価	確定	1 福岡		20 大分		20 パソコン			
数量	単位	単価	基本運賃	割増運賃	通行料	摘要			
10.0	台	5,000	50,000	500	2,000	101 横持ち			
備車先		備車料	備車立替						
		0	0		印刷 OK 終了				

## 高品質物流をポイントに競合社に差別化を——

現在、都内で自転車便を扱う事業者は10社以上に及ぶ。運送事業としての登録、届け出が不要なため参入しやすい分野でもある。

そのため、現在は価格競争に傾こうとしている。「自転車というツールで運ぶのはどの業者も同じです。低価格に設定すれば同業者同士の足の引っ張り合いが生じ、引いては薄利多売で



写真-5 事務所入口に並ぶメッセンジャー用の自転車：より速く走れる改造が施されている

より件数を増やさなくてはなりません。これはメッセンジャーたちがより速く走行することになり、事故にもつながりかねません」(同)。

そこで同社が目指す競合社との差別化の大きなポイントは、高品質物流だ。同社は創業以来、物流事故が1件もなく、顧客からの信頼度も厚い。さらに最近ではセキュリティ漏洩の観点から覚書を交わす荷主も増加傾向にあるが、この点でも同社への顧客満足度は高い。

「今後は環境問題だけでなく、維持コストの面でもさらに自転車便にウェイトを置いていく方針です。お客様から100%の安心感を持っていただき、スピーディかつ正確に配達するには、自転車整備という泥臭い面からデータのシステム化まで、野坂セブンならではのサービスを今後も徹底していく」と野坂社長は意気込みを語っている。

### ▶ アークシステム(株)

〒818-0056 福岡県筑紫野市二日市北4-28-23

フリーダイヤル 0120-570575

TEL.092-925-5839 FAX.092-925-6079

e-mail: saza@arc-sys.com

www.arc-sys.com