

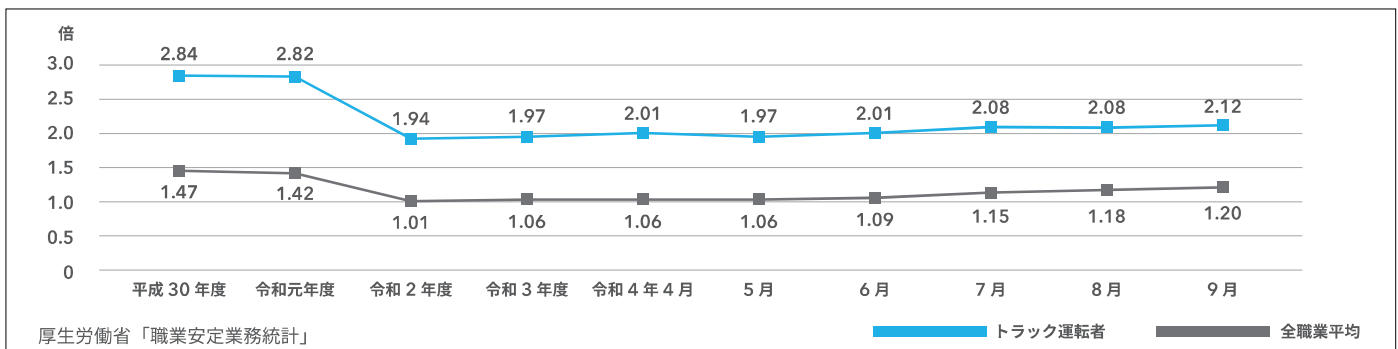
日本の物流インフラを支えるトラックドライバーに健全な働き方を。
『Air ウェイト』で「荷待ち時間」を短縮し、
荷主・ドライバー双方が効率的な運用を確立



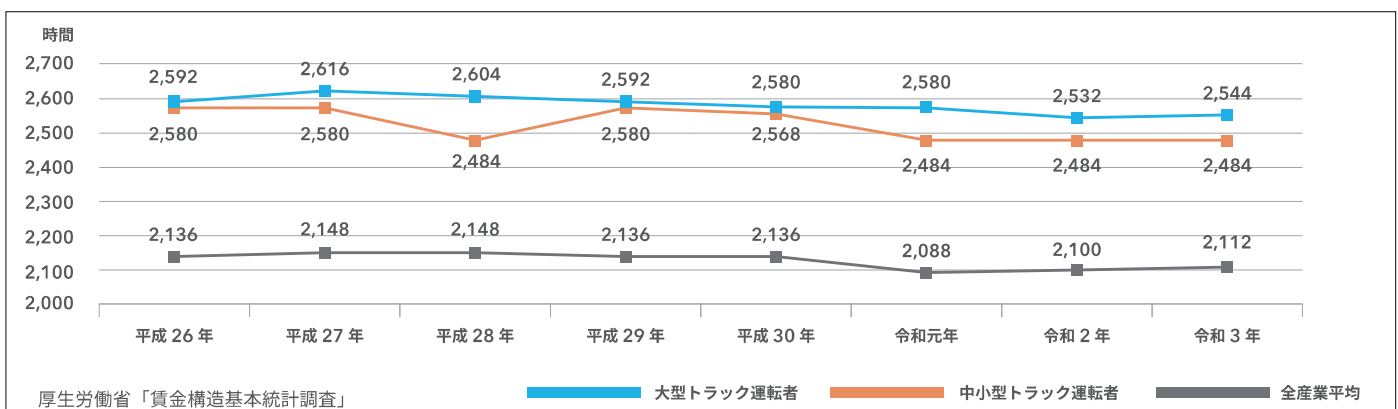
トラックドライバーの新しい労働時間規制がスタート。 ドライバーの健康を守りながら物流インフラを維持するには、ドライバーの働き方改革が急務

- 近年、物流業界の人手不足が社会問題化している。背景には複数の要因があり、例えばオンラインショッピングの普及による物流量の増加もその一つ。また、トラックドライバーの慢性的な採用難も人手不足に拍車をかけている。令和2年度（2020年度）以降、有効求人倍率は2.00倍前後で推移しており、物流業界では人手不足の穴を埋めるためドライバーの長時間労働が常態化していた。
- そんな状況の中、2024年4月から自動車運転業務において、時間外労働の新しい上限規制が適用。トラックドライバーの時間外労働は最大で年960時間以内と定められた。これは、働き手の健康や安全を守るためには必要な措置である。
- ドライバー1人当たりの労働時間が適正化されれば、これまでドライバーの長時間労働に支えられてきた物流の在り方も変えていかねばならない。もし何も対策を取らなければ、物流の需要に対して供給が追いつかず、配送遅延などが頻発すると危惧されていたのが、いわゆる「物流の2024年問題」である。このままでは、2030年度には輸送能力が約34%不足する可能性があるとも言われている。

トラック運転者の有効求人倍率



トラック運転者の年間労働時間の推移



ドライバーや運送会社だけでは解決が難しい。荷主など、業界全体の連携が必要不可欠

- 「2024 年問題を解決するには、ドライバーの業務効率化が欠かせない。中でも注目されているのが、荷物の積み下ろしの順番待ちをする待機時間（荷待ち時間）。国土交通省も荷待ち時間はドライバーの長時間労働の一因と指摘している。**荷待ち時間をいかに減らせるかが働き方改革のポイント**」と語るの、公益社団法人全日本トラック協会 企画部 部長の金子 貴史さん。
- 「荷待ち時間は、ドライバーにとってのお客さま先である荷主の拠点（もしくはその周辺）で待機している時間。スペースや人員の関係上、一度に荷下ろしができる台数には限りがあるため、同じ時間帯にトラックが集中すると長いときには 3～4 時間、あるいはそれ以上待たされるケースが発生しているが、**運送会社やドライバーの努力や工夫だけでは劇的な時間短縮は難しく、荷主との協力・連携が欠かせない**」と、金子さんは指摘する。
- そこで、荷主と運送会社が連携して効率化に向けた各種検証が行われている。その一つが、予約受付システムの導入によってスムーズな積み下ろしを実現しようという取り組み。「まだまだ電話と FAX による受発注も行われており、DX による改善の余地は大きく、非常に期待できる打ち手の一つ（金子さん）」
- 一方で、ドライバーの働き方改革を成功させるには、単なるシステム導入では意味がないとも指摘する。「システムを導入しただけで効率化できていない事例も多々見受けられます。**業務をデジタル化して終わりではなく、システムの使いやすさやデータ活用までを見据えて、場合によっては荷主企業や協力会社とも連携していく必要がある**」と語ってくれた。



全日本トラック協会 企画部 部長 金子 貴史さん

自社の業務を効率化したら、ドライバーの荷待ち時間短縮にも貢献できた。 「アクトワンヤマイチ」が『Air ウェイト』で取り組む、物流業界の働き方改革

敷地内にトラックが入り切らないほど、慢性的な順番待ちが発生。遅延やトラブルの原因にも

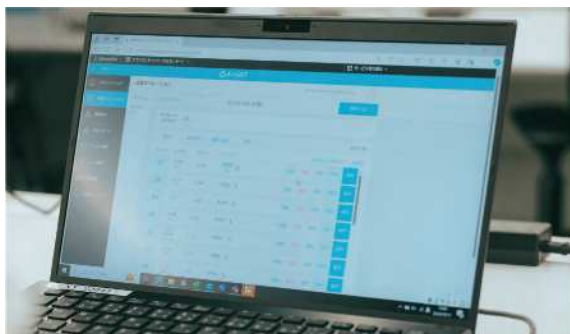
- 建設用軽仮設機材の卸レンタル事業を全国で展開する、株式会社アクトワンヤマイチ。機材を保管する同社のセンターには、貸出・返却のトラックが常に入出入りしている。中でも全国トップクラスの取引量を誇る「大正機材センター」には、1 日に 100 台以上のトラックが積み下ろしのために訪れている。
- 従来、センターでの積み下ろしの受付は、紙の台帳で管理。順番が来たドライバーを都度電話で呼び出すという方式だった。「敷地内にトラックが入り切らない場合、ドライバーは離れた場所で待機しているため、状況確認の問い合わせも頻繁に入ってくる。受付担当が電話対応に追われ、他の業務に手がまわらないことがしばしば起きていた」と、関西営業所業務チーム主任の磯谷 篤さんは語る。



（左から）磯谷 篤さん、乾 優美さん、田中 信太郎さん

- また、手書きの受付用紙をもとにしたアナログな運用では「電話番号が読めない」「受け付けた順番の間違い」といったトラブルも発生しやすい。そこで、同社では 2021 年頃から受付業務の効率化と品質向上の検討を開始する。
- 検討を進めるうちに、トラックドライバーの労働時間上限規制、いわゆる「物流の 2024 年問題」も社会全体で注目されるように。「当社の受付業務を効率化することは、ドライバーの業務改善にもつながり、ひいてはその先にいるお客さまへ時間通り商品を届けることにも貢献できる。**自社だけの問題というより関係者全員のために解決すべき問題だと捉え直したことで、検討が大きく進んだ**」と、中部・関西営業部 部長（当時）の田中 信太郎さんは語る。

『Air ウェイト』で受付管理をデジタル化。来社前のオンライン受付もできる仕組みに変更



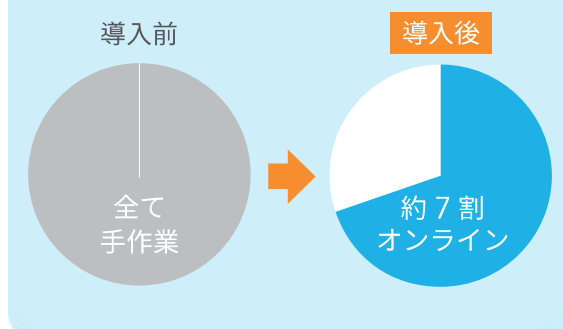
■業務改革の一環で、大正機材センターと枚方機材センターの2拠点で導入したのが、受付管理システムの『Air ウェイト』。ツールを選定した磯谷さんは、「初期費用の安さに加えて、ドライバーさんや運送会社に親しんでいただく意図で、操作性、知名度も重視した」と語る。

■『Air ウェイト』の導入によって、受付業務を簡素化。待ち状況をシステム上からリアルタイムで確認できるため、ドライバーからの問い合わせの電話も減り、呼び出しもシステムから行えるため、都度電話する必要がなくなった。

■また、『Air ウェイト』に慣れてきた常連の運送会社やドライバーは、センターを訪れる前に「オンライン受付」をする動きが加速。事前に順番待ちの組数が把握できるため、「少し待ちそうだから、どこかで休憩を取ってから行こう」「ルートを変更して先に別の積み下ろしを済ませよう」と、**従来発生していた荷待ち時間を有意義に使えるケースが増えており**、枚方機材センターでは受付の約7割がオンラインで行われているほどだという。

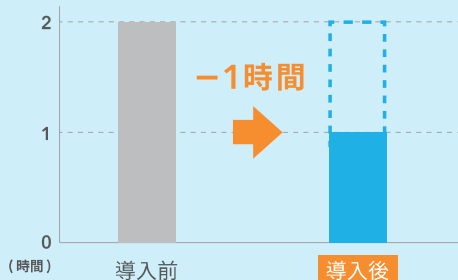
■利用の促進に当たっては、『Air ウェイト』を使って受付を行う運送会社やドライバーにとってのメリットを意識。告知のチラシを作成した関西営業所業務チーム主任（当時）の乾優美さんは、「**運送会社にとって喫緊の課題だった『2024年問題』の解決に貢献する取り組みだとアピール**しました。また、ドライバーさんはシステム操作に慣れていない人も多いと想定し、受付画面にすぐアクセスできるQRコードを用意するなど、使いやすさも工夫しています」と語る。

受付管理方法の変化



最大待ち時間が2時間 → 1時間に短縮。近隣道路の渋滞解消など副次的効果も

荷待ち時間の変化



■『Air ウェイト』の導入によって電話対応の頻度が減った分、受付担当はこれまで後回しになっていた別の業務にも対応しやすくなった。また、システムに随時状況が反映されるため、受付担当以外の社員でも管理画面を見ればリアルタイムで状況が把握できるように。万が一問い合わせが入った場合でもスムーズに回答でき、待機組数が多い場合はスピードアップのためにトラック対応のフォローに入るなど柔軟に対応しやすくなった。

■オンライン受付が浸透していくにつれ、ドライバー側では混雑を回避する動きが増加。これまでは最大で2時間程度の待ち時間が発生することもあったが、『Air ウェイト』の導入後は最大でも1時間程度に短縮している。また、**効率的なトラックの往来は近隣の交通量抑制にもつながり、荷待ちのトラックが要因で起きていた近隣からのクレームも解消**することができた。

■トラックドライバーからは、「受付と順番待ちで何度もセンターを行き来する手間が省けた」「効率的に集配先を回れるようになった」といった声も。「さらなるご要望も含め、当社の事業で欠かせない存在であるドライバーさんからの率直な意見が届きやすくなったのも大きな収穫」と磯谷さんは語る。

■アクトワンマイチでは、大正・枚方での実績を踏まえ、全国の他拠点でもそれぞれのニーズに応じて『Air ウェイト』の導入を検討中。また、田中さんは『Air ウェイト』に蓄積されるデータにも注目しているという。「例えば積み下ろしにかかる時間など、**これまで把握できていなかった実態も見える化**できました。このデータは社内の別プロジェクトに提供。『Air ウェイト』をきっかけに、社内でのデータ活用も進んでいます」とデータの価値を語っている。





インタビューの様子

- ①順番が来たトラックへ、スムーズに荷積みをしている様子
②荷積みの準備をしている様子 ③トラックドライバーさんが使いやすい『Air ウェイト』の案内を配る様子 ④『Air ウェイト』の今後の活用方法について話し合う様子

