



未来へ続く道:

交通/物流のデジタルトランスフォーメーションを加速する

ご挨拶

交通/物流 (T&L) 業界は、単に A 地点から B 地点へ物品を移動しているだけと考えがちですが、実は活気に満ちていて、スピードや正確性、利便性に関するカスタマーエクスペリエンスを常に向上させようとしています。

イノベーションと開発はしばしば苦難の連続であり、T&L 業界のリーダーは経済的逆風、地政学的リスク、刻々と変化する規制、労働市場の制約と闘わなければなりません。

加えて、公衆衛生上の緊急事態とサプライチェーンの長期にわたる途絶が続く中で、休みなく危機管理を行う期間があったため、これらすべての課題がさらに複雑化しました。

物流業界にとって理想的なルートがあるとすれば、それはプロバイダーが継続的な復元力、一貫性、高品質のサービスを実証できるようなルートでしょう。そのいずれも、最前線で働く従業員にやる気を感じさせ、最高の仕事をするための装備を持たせなければ実現できません。しかし、それを妨げているのが、現在使われているツールやプロセスなのです。

SOTI の前回 (2021 年) と今回の 物流業界レポートの調査結果を比べると、主要テクノロジーの統合から、チームが配送する品物全体の追跡の最適化まで、大半の企業が依然として、同じような課題に取り組んでいることがわかります。

自動マテリアルハンドリング機器、生体認証、ロボット工学や最新の GPS などへの投資を通じて、業務改善を模索している企業もある一方で、SOTI が世界の専門家 1,700 人を対象に行った調査では、対処を必要とする根本的な問題がまだ多く残っていることが明らかになりました。

物流の専門家は、現場の従業員に信頼性の高いモバイルデバイスを持たせて強化し、配送の追跡機能を向上させ、環境に配慮した事業運営にさらに力を入れる必要があると述べています。



シャシュ・アナンド、SVP、製品戦略

SOTI のレポートの調査結果は、次の 3 つの重要な部分に分けられます。

- **ダウンタイムとデバイスの問題がカスタマーエクスペリエンスを脅かしている。**
- **従業員は技術的な不具合やプライバシーのリスクに対するストレスに対処している。**
- **持続可能性について、より一層努力しなければ、雇用主は退職防止の問題に直面する。**

プロバイダーのみなさんには、本レポートのデータを使用して、このような傾向に対するベンチマークを行い、ギャップを埋めることができる主要分野を明らかにしていただければ幸いです。SOTI は、T&L 業界は、適切なテクノロジーパートナーと協力することで、前進に必要な勢いを得られると確信しています。

コンテンツ

方法

主な調査結果

バックミラーを確認： T&L 業界を振り返る

クラス最高の T&L サービスを 邪魔するもの

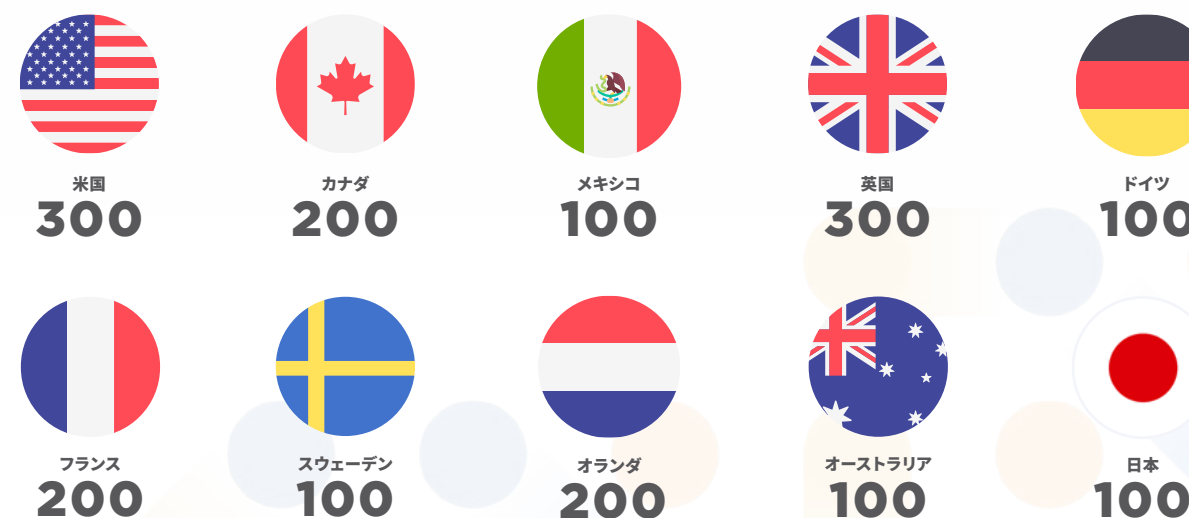
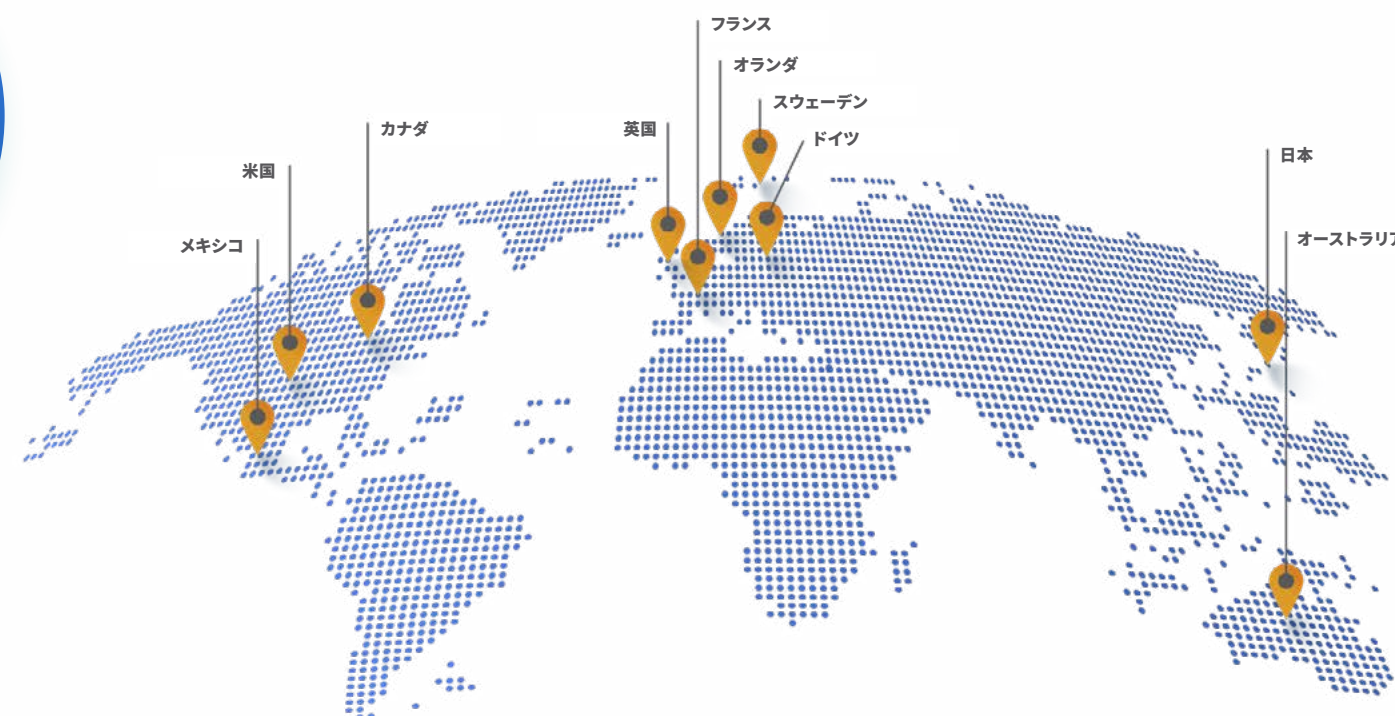
現場スタッフの経験が おかしな方向に進んでしまった

環境認証への旅を 今こそスピードアップ

最後に

調査の方法

SOTI は 2024 年 5 月に 10 か国で調査を実施しました。この調査は、従業員 50 人以上を擁する企業で働く 18 歳以上の T&L ドライバーおよび倉庫スタッフへのオンラインインタビュー 1,700 件に基づいています。



主な調査結果

97%

が、雇用主は
持続可能性向上に少
なくとも一歩は
乗り出していると
答えている。

93%

がモバイル追跡技術
を導入している。

75%

が、追跡技術は
ドライバーに安心感と
安全性をもたらすと
回答している。



1人あたり 13 時間

がモバイルデバイス関連のダウンタイム
により毎月失われている。

少なくとも週に1回、

95%

の従業員が
私物のスマートフォン
を使用している。

対

81%

が会社支給の
デバイスを使用
している。

82%

が配達の効率化を
目指している。



バックミラーを確認



T&L 業界を振り返る

SOTI が最後に物流業界の調査を行ったとき、世界はまだ新型コロナウイルス感染症の影響と立ち向かっている状態でした。この感染症が、顧客の期待からビジネスモデルまですべてを変えました。

結果として、全世界の調査対象者の **99%** が、業務スピードを向上させるテクノロジーの導入を検討していると回答しました。これは必要に迫られてのことでした。回答者の **97%** が、技術的な問題やシステム上の問題に対処していて、通常の週よりも出荷が遅れたと訴え、**70%** が、現場でのモバイルデバイスのダウンタイムを減らすことが、所属組織におけるビジネス上の最重要課題であると述べています。

回答者の4分の1 (**80%**) 以上が、モバイルデバイス、ウェアラブル、IoT 機器やソリューションなどの新しいテクノロジーにかなりの投資を行う予定があると述べました。

2021年のSOTI 物流業界レポートではサンプル数が550人と少なかったことを考えると、今年のデータと正確に比較するのは困難です。また、2024年のレポートでは、デバイス関連のダウンタイムや遅延が従業員個人に与える影響を探るための質問も新たに取入れられています。さらに、物流企業が持続可能なビジネス慣行をどのように改善しているかも詳しく調査しています。

最新の調査は、T&L のモバイルテクノロジーを最適化するには、より一層の努力が必要であることを示唆しています。

クラス最高の T&L サービスを 邪魔するもの

T&L 業界にとって、モバイルテクノロジーは必要不可欠なものになりました。スマートフォンは、チームメンバーがシームレスにコミュニケーションできるようにするだけでなく、かさばるスキャナーなどの単機能デバイスを、日々のワークフローを合理化するアプリケーションで置き換えることができます。また、モバイルテクノロジーは、注文の出荷、最速の配送ルート、最新の交通情報に関連するデータを管理する基盤も提供します。

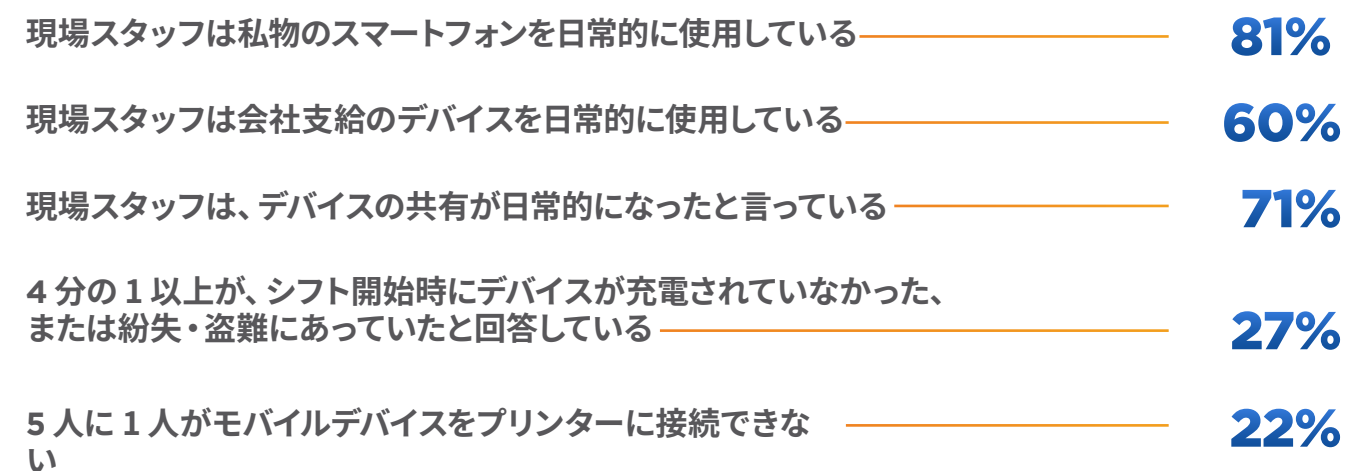
T&L企業では、業務全体にわたりデバイスの可視化が欠けていることが珍しくありません。これはタイムリーな配送や顧客満足度に影響を与える可能性があります。全体像をつかめなければ、企業は問題が発生して初めて、納期の遅れや顧客の不満といった問題を発見することになります。また、このような結果につながるデバイスの問題を明確に理解することなく、根本的な原因を突き止めることも困難です。

適切なツールを活用することで、企業はビジネスデータとデバイスデータにアクセスし、サプライチェーン全体の業務をリアルタイムで可視化できます。T&L プロバイダーが最高のサービスを提供するには、リアルタイムの在庫追跡、フリートの現在地、配送状況などに関するメトリックの包括的なビューが必要です。

モバイルデバイスは、すべての運送業者に共通する最も重要なビジネス成果の1つ、すなわち生産的で効率的に働ける従業員という成果を達成する上で重要な役割を果たしています。これはタイムリーな配送や顧客満足度につながります。調査対象者の **81%** が毎日、仕事でモバイルデバイスを使用し、4 分の 3 以上 (**77%**) が毎日、仕事でインターネットを使用していると答えたのも不思議ではありません。

モバイルテクノロジーがもたらす価値により、個々の従業員にデバイスを提供し、企業の資産として管理することが、当然のベストプラクティスとなります。デバイス管理を活用することで、企業は、モバイルデバイスが最新のアップデートがインストールされた状態であること、また、サイバー攻撃から保護され、業務全体のパフォーマンスを監視できることを保証できます。残念ながら、今の業界はまだそこまで到達していません。

このことは以下の調査結果からも明らかです。





ダウンタイムと 出荷遅延

世界全体では、従業員は1人当たり月平均**13**時間、配達に費やせたはずの時間をロスしています。この平均は、前回2021年のSOTIのレポートでは**14**時間でしたから、1時間しか減少していません。さらに、2021年のレポートでは、**70%**がダウンタイムの削減が最大の関心事であると述べていることが明らかになりました。2024年のレポートは、各国の平均ダウンタイムを以下のように報告しています。

平均が最も高かったのは
オランダと日本で、どちらも
損失時間は週4時間を超
えたと報告されています。

米国と英国は1週間当
たりの損失時間が最も少
なかった国ですが、
それでも1か月当たり
10時間に上りました。

スウェーデン、
メキシコ、
オーストラリア
はいずれも週に3
時間以上のロスを
報告しています。

従業員の10人に3人が、技術的な問題を特定し、その解決方法を理解することが、ダウンタイムや遅延を招いていると回答しています。ネットワークと接続性の問題はT&L業界を大きく揺るがし、ドライバーのKPIと目標、企業業績、従業員の士気や顧客満足度にも影響を及ぼしています。バッテリー不良によるデバイスの不具合、接続の問題、デバイスの置き忘れなども業務に支障をきたします。

適切な予防的ツールの活用により、企業はデバイスが不具合を起こす前に通知を受けることができるため、業務効率を向上させ、ダウンタイムを削減することができます。これがバッテリーの不具合や接続の中断といった問題の軽減と、組織全体の生産性の向上につながります。

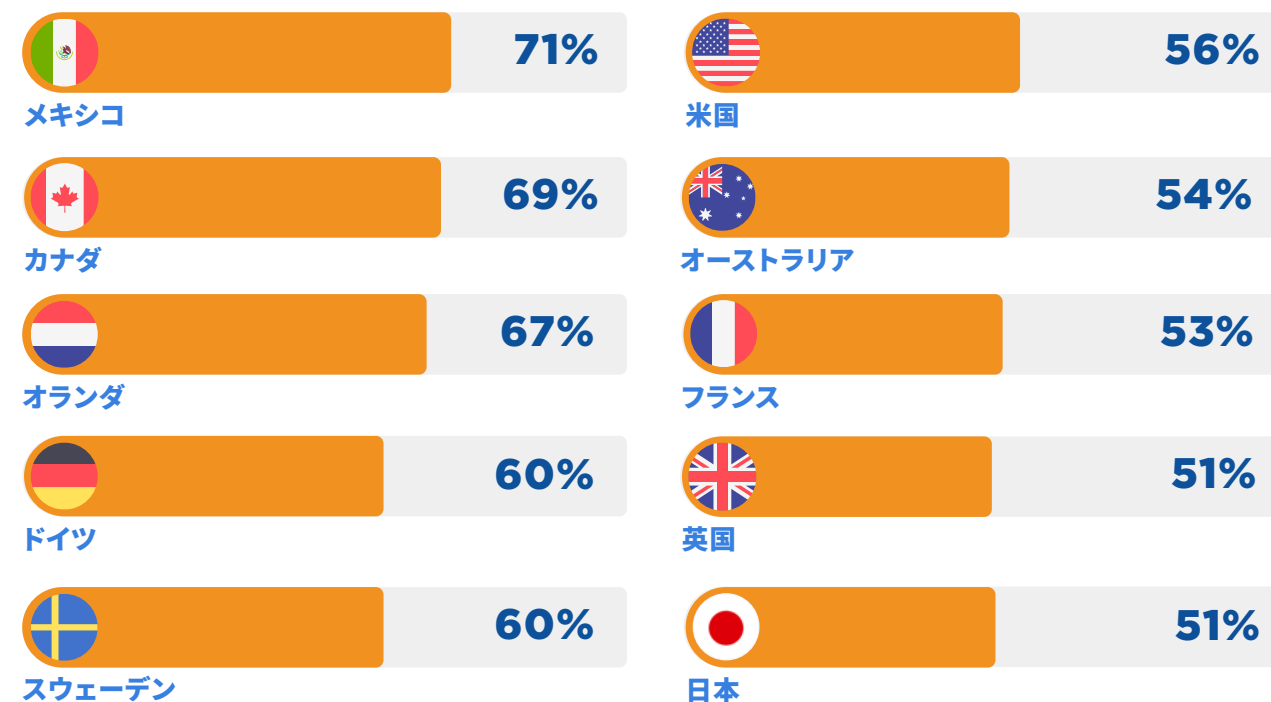
完全にリモートでデバイスとアプリケーションをサポートできる能力を持つことが極めて重要になります。企業は、バッテリーの状態、アプリの機能性、ネットワークの接続性などデバイスの分析とメトリックを使って、デバイス関連の問題に積極的に対処し、軽減することができます。人間が直接修正する必要はありません。

セキュリティリスクの増大

運送業者は物理的な商品を扱っているだけではありません。また、顧客やサードパーティの貴重な情報も管理しています。顧客の履歴や連絡先情報、財務詳細が間違った手に渡れば、収益や企業の評判が大きな影響を受ける可能性があります。

そのリスクを懸念しているのは CEO だけではありません。世界中で、あらゆる役割の従業員の **58%** が、モバイルデバイスを共有する際に、顧客データが悪用されるのではないかと心配しています。この懸念が特に高かったのは、メキシコ、オランダ、カナダでしたが、どの地域でも回答者の半数以上が同じ感情を抱いていました。

モバイルデバイスを共有すると、顧客データのセキュリティが危険にさらされる。



ハッカーがランサムウェアなどのありふれたサイバーセキュリティの脅威を使って、デバイスに侵入することを心配しているわけではありません。調査によると、回答者の 4 分の 3 以上 (**76%**) が、モバイルデバイスに保存されたデータの安全を保つ方法についての訓練を十分に受けていると感じています。それよりも恐れられているのはデバイスの紛失や盗難で、回答者の **61%** がこれに言及しています。

組織は、ユーザーそれぞれの役割にあわせてパーソナライズされたアプリやコンテンツを利用するための固有のユーザーログインを提供することで、共用デバイスのセキュリティリスクを軽減できます。何も操作が行われていない時には、ユーザーが自動的にログアウトされるようにデバイスを管理することも可能です。共用デバイスシステムを活用する組織にとって、堅牢なセキュリティとプライバシー対策を実装することは、顧客、企業、従業員情報の機密を保持するうえで極めて重要です。

ビジネスコストの上昇

運送業者は高インフレなどの経済的課題と闘っていて、経費をできるだけ低く抑える必要があります。ダウンタイムや遅延により毎週数時間が失われると、多くの企業は従業員の残業を認めざるを得なくなります。

- 遅れを取り戻すために残業をしていると答えたのは回答者の **35 %** だったが、特にメキシコ (**43%**)、米国 (**41%**)、カナダ (**40%**) で高かった。
- 残業が最も少なかったのはオーストラリアだが、それでも従業員の 4 分の 1 を超えていた (**27%**)。

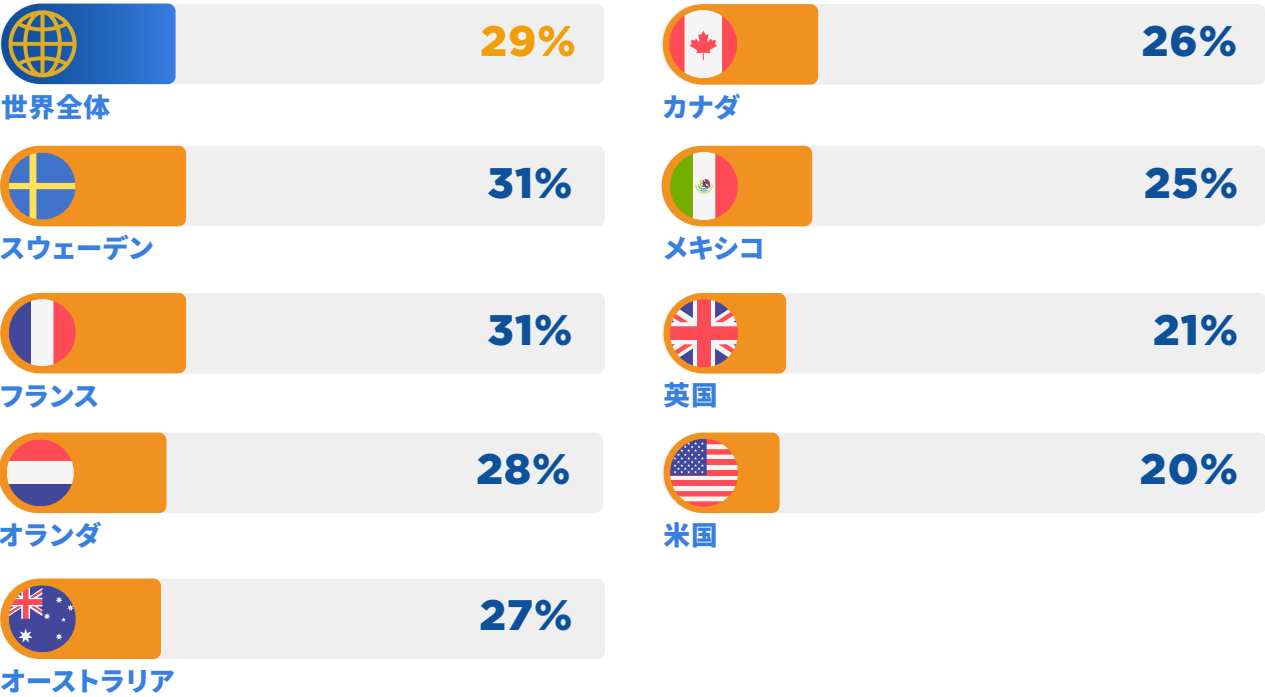
従業員が返品やリバースロジスティクスに費やす時間を考慮すると、残業代はさらに大きくなります。交換や回収、配送ミスはすべて、製品をサプライヤーに戻すための物理的な運搬を管理する際に、高額な費用がかかる作業を伴います。返品とリバースロジスティクスを完全にアウトソーシングしている物流業者は、世界全体でわずか**8%**に過ぎません。

- 日本では従業員の **64%** が 1 日の半分以上を返品作業やと返送管理に費やしており、ドイツでは **51%** に及びます。

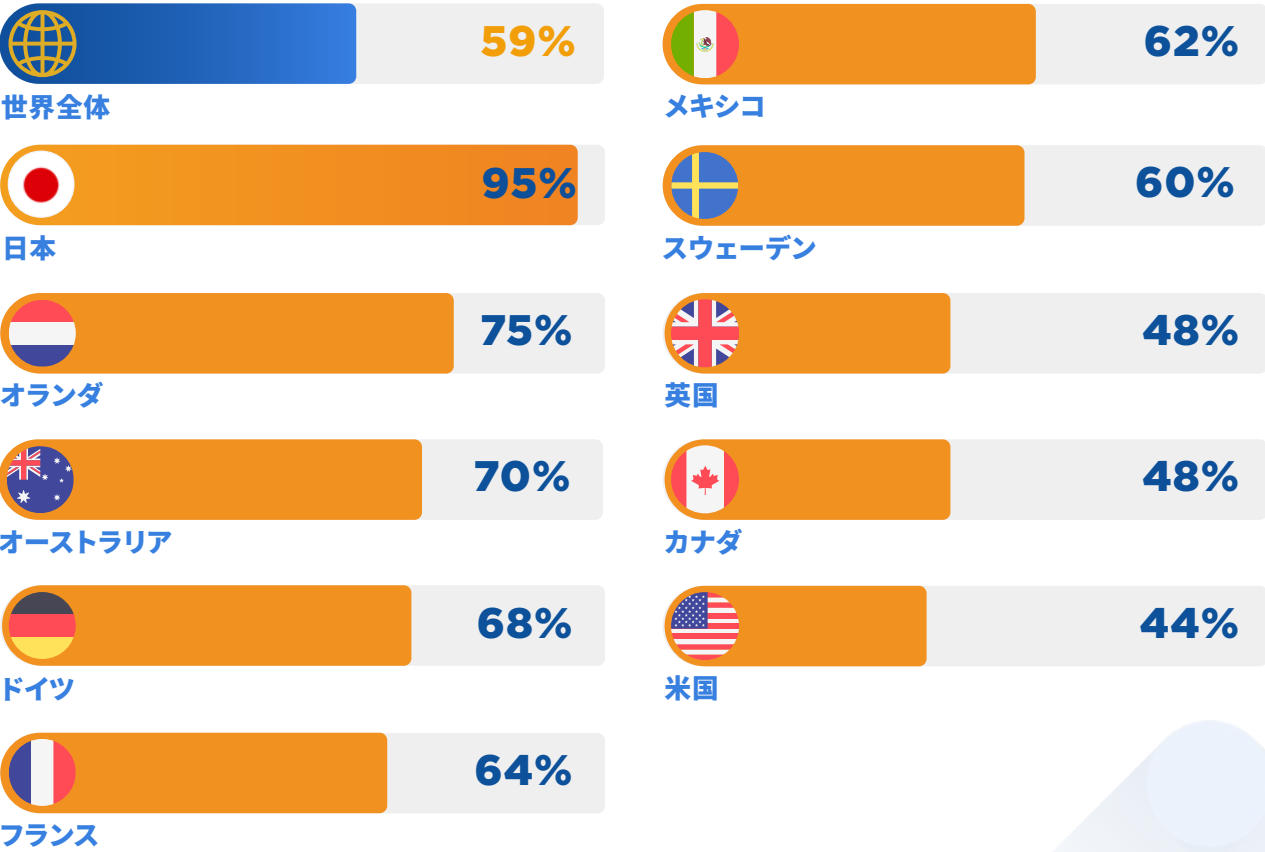


返品に費やされる労働時間 (地域別):

労働時間の半分以上を返品処理に費やしていると回答した人の地域別割合:



労働時間の4分の1以上を返品処理に費やしていると回答した人の地域別割合:



適切なツールが現場のパフォーマンスを向上させることを知っています。そのため、T&L プロバイダーに対策を求めています。回答者の 65 % が、効率向上のために、新しいデバイス、またはより性能の良いデバイスに投資すべきだと考えています。

米国では、モバイルへの投資拡大が有益であると考えている回答者は 57% に過ぎませんでしたが、調査対象となったすべての地域で、回答者の半数以上がこれを認めていました。

メキシコでは回答者の 4 分の 3 (76%) がモバイルへの投資増大のメリットを確認していて、これにカナダが 73% と僅差で続いています。

現場スタッフの 経験が おかしな方向に 進んでしまった

特にドライバーをはじめとする物流業の現場で働く人たちは、誰もが予定より遅れていると思いたくないものです。このようなスタッフは、配送の遅れが顧客からのクレームや悪い評価につながり、その影響がその後の配送すべてに波及しかねないことを知っています。

モバイルテクノロジーは、このようなプロフェッショナルが生産性を感じながら、自信を持って仕事に取り組めるように支援するものでなければなりません。しかし、現場スタッフの半数近く **(48%)** がデバイスのダウンタイムによってストレスを感じています。

• デバイスのダウンタイムによってストレスを感じる従業員の割合は、カナダで最も高く**57%** で、英国は**54%**、メキシコ**52%**、米国 **51%** だった。これらの地域にドイツが**49%** で続く。

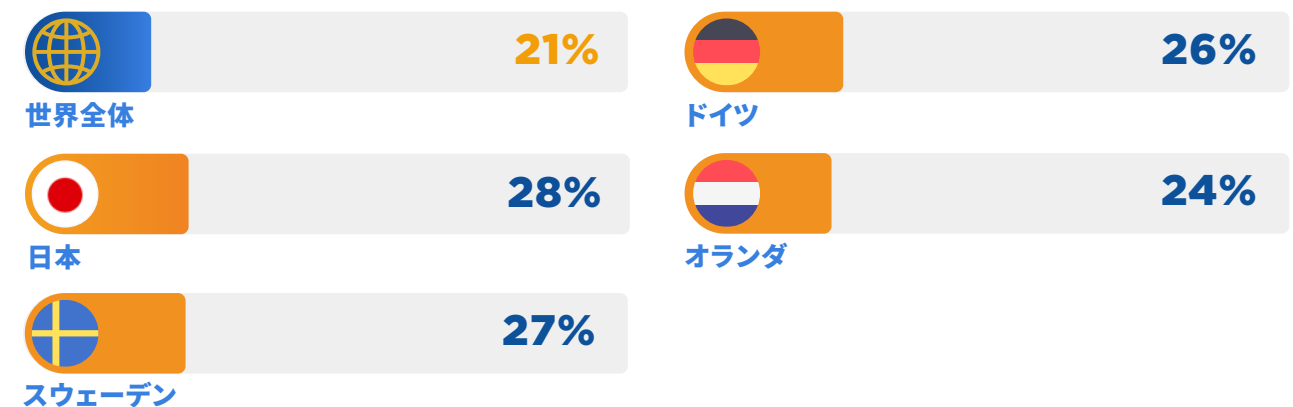
• デバイスのダウンタイムに関連したストレスは、オランダが**36%** と最も低く、フランス、スウェーデン、オーストラリア、日本の平均は**40%** を超えていた。

デバイスのダウンタイムに関連するストレスは、現場スタッフがその場で簡単に影響を測定できるため大きくなりがちです。たとえば、**32%** が技術的な問題で目標を達成できなかったと述べていますが、この割合がスウェーデンでは著しく高く **41%** で、英国とメキシコでは **37%** でした。

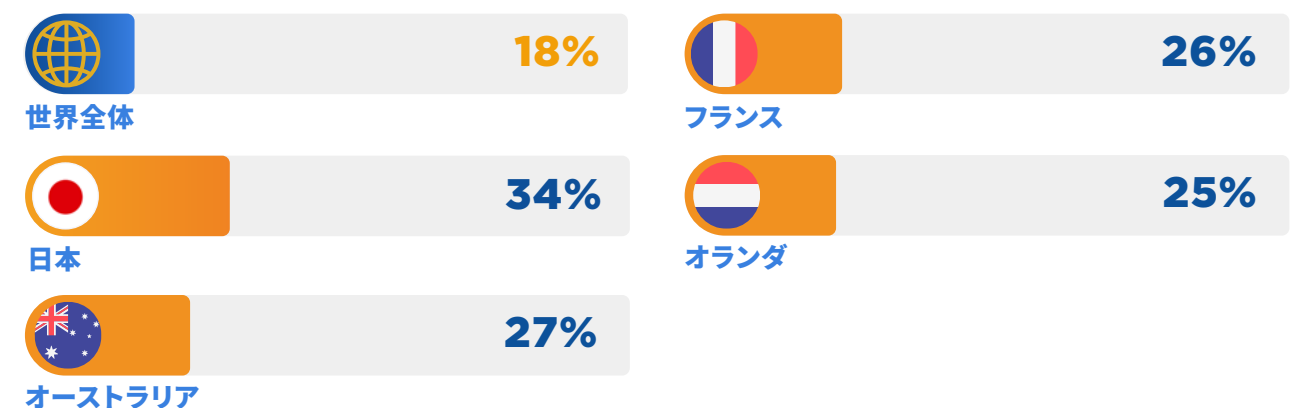
ストレスは、従業員の意欲や士気がストレス以外のネガティブな影響を受けたとき、さらに深刻化します。調査対象者の 5 分の 1 (**21%**) が、デバイスがダウンすると、お気に入りのルートを走れなくなると述べています。

技術的な問題が労働者の役割に与える影響:

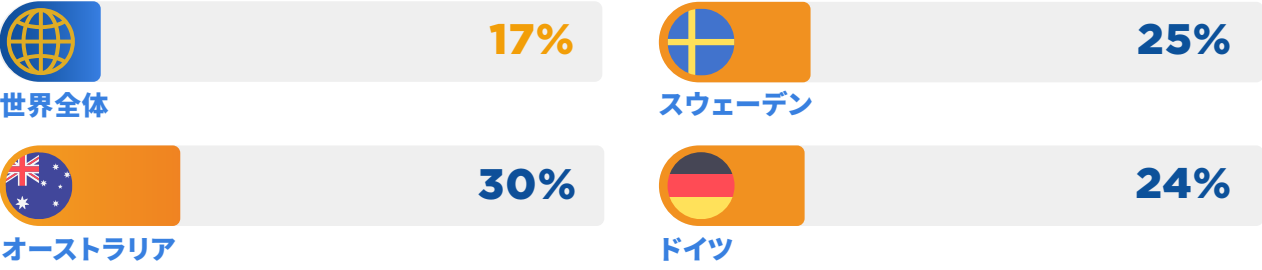
お気に入りのルートを使えない



休暇手当を失う



ボーナスを失う



さらに悪いことに、デバイスのダウンタイムは、特に労働安全衛生に対して危険な影響を及ぼす可能性があります。ドライバーの4分の1近く（22%）が、配達の遅れを取り戻すために車の速度を上げると答えています。

問題の一端は、多くの従業員が、問題の発生時にトラブルを解決できず、ストレスや落ち着かない気持ちを抱えたままになっていることにあります。たとえば、回答者の30%が、ダウンタイムの問題とその解決手順を特定できないことが遅延の主な原因であると述べています。また、4分の1以上（27%）が、問題はトレーニング不足にあると答えています。さらに、28%が、何か問題が起きたときに、ドライバーがリアルタイムでITサポートを受けられないと言っています。

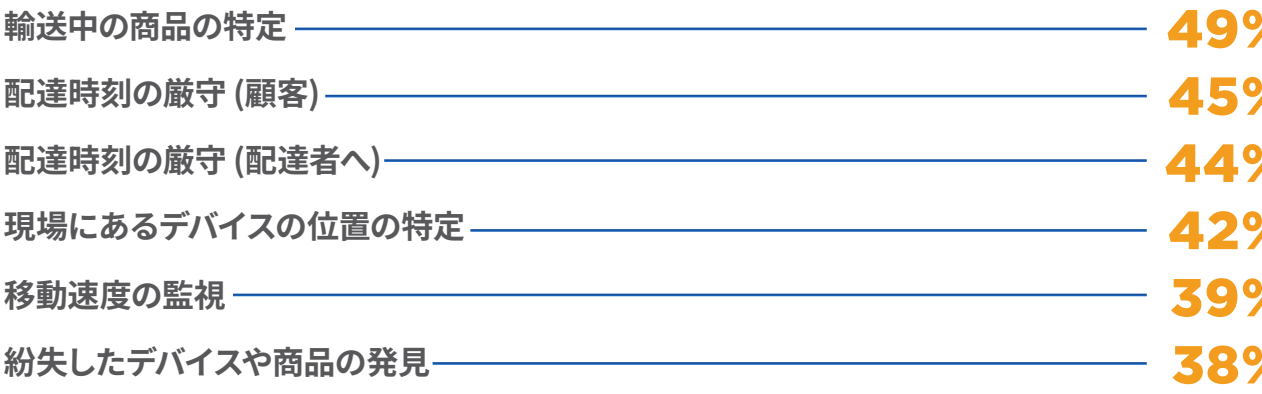
これらの指標はすべて、現場スタッフのストレスやダウンタイムを軽減するための潜在的な解決策、すなわち、業界全体ですでに標準となっているテクノロジーを展開し、活用することを示しています。

モバイル追跡の利用が増える可能性

物流の専門家は、将来、ダウンタイムや遅延が克服され、モバイルテクノロジーの利用拡大により、ビジネスのさまざまな分野が強化され続けると確信しています。

回答者の93%が、使用しているデバイスはすでに何らかの追跡機能を搭載していると答え、66%がさらに多くの機能を望んでいます。これらのツールの良い効果は、すでに社内でも現場でも実感されています。

モバイル追跡技術のメリット



従業員1人当たりに提供するデバイスの数を増やす以外にも、追跡技術は業務を強化する最も重要な手段の1つです。スタッフもそれを求めている、81%が、納期の厳守と顧客への情報提供に役立つと答えています。

ウェルネスの観点からは、78%が高価値の商品が追跡されているとわかっていると安心感が増すと答えています。また、75%が車両追跡により、ドライバーはより安全で安心して過ごせると述べています。

- 高価値の商品を追跡してもらえると安心感が増すという回答が特に多かったのは **メキシコ (90%)**、**カナダ (87%)**、**米国 (82%)**、**英国 (82%)** だった。
- 車両の追跡が**ドライバーの安全・安心感に与える影響は、メキシコで最も高く 92% であった**。日本では平均が低かったとはいえ、それでも調査対象の半数以上 (55%) に上った。

追跡技術において、物流業者は、必要な可視性を達成しながら、現場スタッフが監視されているのではなく、サポートされているのだと感じられるよう、うまくバランスを取る必要があります。半数以上 (55%) が追跡技術はプライバシーの侵害となりうると答えています。また、49%が追跡技術からの通知を煩わしいと感じています。

重要なのは、この技術を、日々の課題に対処する効果的な方法として位置づけることかもしれません。4分の3以上 (77%) が、個々の貨物の追跡履歴へ即座にアクセスできることは、顧客サービスの問題解決に役立つと述べています。この声がさらに大きかったのは **カスタマーサービス (82%)**、**輸送計画 (83%)**、**物流管理 (84%)** のスタッフでした。



環境認証への旅を 今こそスピードアップ



当初は物流のビジネススタイルを向上させたものは、ビジネスパフォーマンスの点だけでなく、持続可能性への期待の高まりという点でも、業界を前進させるには十分ではありません。

気候変動などの環境要因に関する懸念が毎日のように見出しを飾る中、回答者の**97%**が、職場がより持続可能な経営を行うために少なくとも一歩は乗り出していると回答しています。

- オーストラリア、スウェーデン、日本の回答者のなんと **100%** が、持続可能化対策を経営層が積極的に推進していると答えている。
- より効率的なルート計画で、世界最高のスコアを上げているのは米国 (50%) と英国 (47%) である。
- 配達効率は地理的地域全体で約 80% である。
- また、スウェーデンの回答者の一部は、経営層が講じている措置として、走行距離のカウント (35%) や店舗での受け取りの奨励 (33%) を挙げている。

しかし、それでもまだ改善の余地が残っていて、**70%** が、地球を守るために自分の会社ができることはもっとあると感じています。

- メキシコでは、**84%** が、グリーンクレデンシャル（環境への配慮に関する信頼性）の向上に、経営層ができることはまだまだあると答えた。この数字はカナダとスウェーデンでも 4 分の 3 を超え（ともに 76%）、オランダでは 75%、ドイツでは 74% が同様の懸念を抱いている。
- 米国は、経営層はグリーンクレデンシャル向上のためにもっと努力できるはずだと答えた人の割合が **59%** と最下位だった。

持続可能化と 従業員の定着率の関係

物流業界は持続可能化を見過ごすわけにはいきません。省庁や規制当局、活動家、顧客からの監視が厳しくなるだけでなく、離職しようという従業員が出てくるかもしれません。たとえば、現場で働く従業員の**50%**は、雇用主が環境保護に十分な取り組みをしていないのであれば、仕事を辞めると答えています。

この意見が最も多かったのがメキシコ**(70%)**で、次いでドイツ**(69%)**、以下、日本**(58%)**、スウェーデン**(56%)**、オーストラリア**(55%)**、カナダ**(54%)**と続きます。グリーンクレデンシャルは、現在、物流のプロを雇用している人々にとって重要なだけではありません。**61%**が、将来の経営者を考える上でも非常に重要だと答えています。

しかし、持続可能化政策により、自分たちの仕事がより難しくなると考えている回答者は半数以上**(54%)**に上り、**63%**が、さらに環境に配慮した取り組みを物流業界でするのは、他の業界よりも難しいと答えています。したがって、運送業者は、人間関係の摩擦を減らすと同時に、より環境に配慮した成果を達成するような方法でテクノロジーを導入する必要があります。

追跡技術の利用が役立つ可能性があると再び話題に上がっていて、**74%**が、これによる物流業界のグリーンクレデンシャルの向上を示唆しています。この割合は、ドイツで**81%**とさらに高くなります。現時点では、**82%**が、より効率的な配送に重点を置いていると回答し、**63%**が手動プロセスを自動化していると述べています。



最後に



効率が悪く、デバイスのパフォーマンスや接続性への可視性が限定的であると、会社の業績や従業員のやる気や、顧客満足度が直接的な影響を受けます。この調査は、デバイスやアプリケーションのリモートサポートに適したツールをサプライチェーン全体で活用することが、業界にとって急務であることが明らかになりました。

今日の急速に変化する世界には、モバイルテクノロジーが必要です。シームレスなチームコミュニケーションを可能にし、複雑な業務を合理化されたアプリケーションに置き換えることから、国際的な出荷や配達の管理まですべてにです。

原材料の到着を待っている企業も、玄関先で荷物を待っている消費者も、配達物が時間通りに到着するかどうかで、物流業者を評価します。高い生産性と効率性で業務を行い、顧客の信頼をさらに厚くする一貫性と正確さを実証する必要があります。

背後で進行しているモバイルデバイスの課題は、顧客満足度 (CSAT) やネットプロモータースコア (NPS) の低下につながる可能性があります。さらに、顧客の気持ちが競合他社への乗り換えに傾いているかもしれません。このデータはまた、ダウンタイムや遅延が、グリーンクレデンシャルとともに、配送業者が最高の人材を確保し続けられるかどうかに影響する可能性もあると示しています。

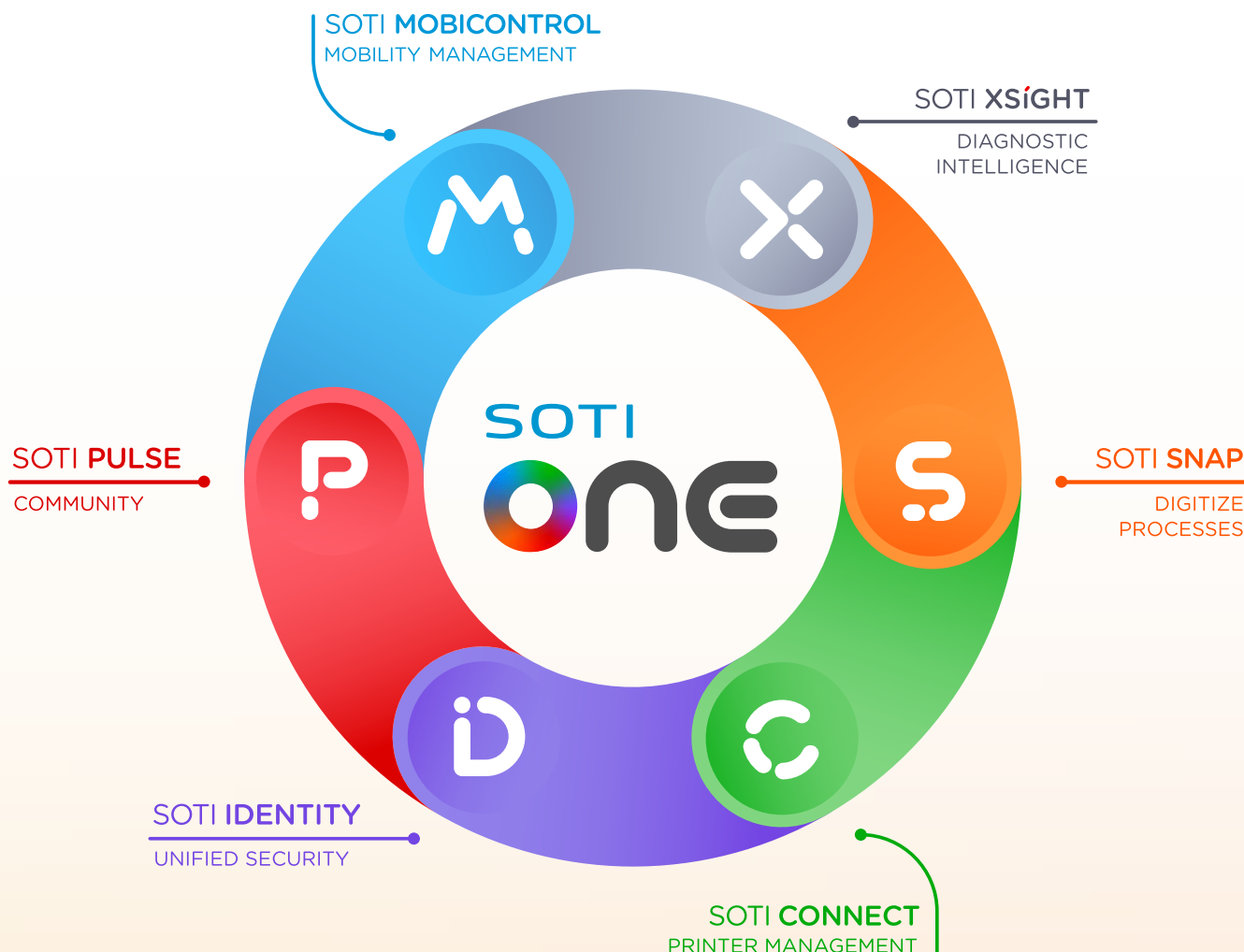
幸いにも、解決策は簡単に入手できます。物流業界では、これらの調査結果を利用して、業界の傾向をよりよく理解し、改善が必要な主要分野を特定することができます。根本的な問題に取り組むことで、この業界の前には莫大な利益への扉が開かれます。

従業員も顧客も環境に配慮した取り組みを重視しているため、持続可能な目標を公表し、報告することは戦略上必要なことなのです。ガス排出量の低減を示す効率的なルート計画に向けて、モバイルデバイスを最適化することで、物流業界全体がグリーンクレデンシャルを向上させ、ブランドの評価を高めることができます。

最前線で働く人々に信頼性の高いモバイルデバイスを提供することで、労働体験を変革し、ストレスを緩和して、生産性を向上させることができます。高品質のサービスを提供するには、これが極めて重要です。物流業界におけるデジタルトランスフォーメーションを推進し、配送を1件こなすたびに、よりつながりのある、効率的で持続可能な未来に1歩近づけるよう、この機会を活用しましょう。

SOTI について

SOTI は、ビジネスモビリティソリューションをスマートに、迅速に、信頼性を高めてきた実績あるイノベーターであり、業界のリーダーです。SOTI の革新的なソリューションポートフォリオにより、企業は SOTI を信頼し、モバイル業務の高度化と合理化、ROI の最大化、デバイスのダウンタイムの削減を実現することができます。世界中に17,000社を超える顧客を持つ SOTI は、ビジネスクリティカルなデバイスを管理、保護、サポートするためのモバイルプラットフォームプロバイダーとしての地位を確立しています。世界に通用する SOTI のサポートは、企業のモビリティに無限の可能性をもたらします。



詳細について:

SOTI がどのようにしてお客様のビジネスを成功に導いているか、**詳しくはこちらをご覧ください。**

SOTI ONE プラットフォームの詳細については、**こちらをご覧ください。**

SOTI がお客様のモバイル投資をお手伝いします。詳しくは、**sales@soti.net** にお問い合わせください。

SOTI は、ビジネスモビリティソリューションをスマートに、迅速に、信頼性を高めてきた実績あるイノベーターであり、業界のリーダーです。SOTI は、世界中の企業がモビリティを無限の可能性に導く支援をします。

soti.jp

© 2024, SOTI Inc. All Rights Reserved. すべての製品名および会社名は各社の商標、または登録商標です。これらの商標の使用は、SOTI とのいかなる提携または商標権者による承認を意味するものではありません。

製品やサービスの内容が予告なく変更または中止される場合があります。SOTI はいつでも製品、サービス、価格を変更する権利を有します。情報は「現時点」で提供されるものであり、いかなる保証も適用されません。製品およびサービスは、適用される利用規約に準拠します。