



京セラ株式会社

命と健康に関わる医療機器の配送ミスを根絶 高品質かつ低コストの共同配送サービスを利用し顧客満足度を向上

▶ 導入サービス：医療機器共同配送サービス「メディカルライナー®」



京セラ株式会社
経営管理本部 物流部
メディカル物流部責任者
竹端 歩氏

課題

- ・ミスなく正確に製品を届けられる配送手段の導入
- ・配送コストの高騰に伴う新たな配送体制の構築

対策

- ・大手宅配事業者に依存しない共同配送サービスを導入
- ・実績と信頼性を評価しNTTロジスコの「メディカルライナー®」を選定

効果

- ・導入後は配送ミスゼロの記録を更新中、配送コストも半減
- ・配送の品質向上・安定化によりコア業務へ注力可能に



京セラ株式会社
経営管理本部 物流部
メディカル器具管理課責任者
吉田 尊司氏

課題

手術当日に荷物が届かないトラブルを解消したい 品質とコストを両立させる新たな配送体制の構築へ

京セラ株式会社は、1959年の創業以来、「全従業員のもの心両面の幸福を追求すると同時に、人類、社会の進歩発展に貢献すること」という経営理念の下、事業を展開してきました。現在は「情報通信」「自動車関連」「環境・エネルギー」「医療・ヘルスケア」の4市場に重点を置き、グループのシナジーを高めながら、社会課題の解決に向けた取り組みを推進しています。主力事業の1つである医療用・ヘルスケアの領域では人工関節やデンタルインプラントなどの医療機器に加え、手術器具などの提供も手掛けています。

同社のメディカル物流部は、神戸に拠点を置いています。同社の竹端歩氏は「現在はインプラントを代表とする整形外科関連の医療機器をメインに扱っています。物流部では、入出荷、在庫管理、配送、医療機関からの回収後の洗浄・メンテナンスまで担当しています」と語ります。

人々の健康に関わる製品であるため、通常の荷物とは異なり配送には細心の注意が求められます。「特に手術に関わる製品は緊急性が高く、決められた日時に届ける必要があります。遅れは絶対に許されません。しかし大手宅配事業者は時間の融通がききにくく、これまで月に1件程度は仕分けミスで荷物が届かないことがありました。そういったトラブル時には、急きょ我々でチャーター車両を手配し代替品をお届けする稼働や配送コストが生じていました」(竹端氏)

また、「医療機器や手術器具は、一般の荷物とは異なる特殊な事情があります。それは、一度荷物を届けて終わりではないことです。売り切りというより、貸出しに近いイメージです。例えばインプラントであれば、手術中に個々の患者さんの患部

【企業プロフィール】

社名：京セラ株式会社

所在地：京都府京都市伏見区竹田鳥羽殿町6番地

事業概要：1959年の創業より「ものづくりに懸ける熱い思い」と「挑戦する姿勢」を掲げ、独自の経営手法「アメリバ経営」で事業の多角化を推進。現在ではファインセラミック材料、半導体部品、電子部品、太陽光発電システム、医療用材料、通信機器の開発・製造・販売などの幅広い事業を展開している。

URL <https://www.kyocera.co.jp>

のサイズに合わせるために複数のサイズの製品を届け、医師が最適な製品を選び手術で使用します。使用しなかった残りの製品や、使用済み手術器具等の返却品を回収するための返却作業も発生するのです」(吉田氏)

そんな折、大手宅配事業者の運賃値上げが発表されます。同社の吉田尊司氏は「言葉は悪いですが、値上げを受け入れなければ製品の供給がままならないという事態が生じました。届け先となる医療機関や販売代理店は、非常に品質を重視されます。決められた日時に安全に製品をお届けするために、配送体制を見直すことが急務になりました」と説明します。

対策

大手宅配業者に依存しない共同配送サービスを導入 実績が決め手となり「メディカルライナー®」を選定

「検討を開始した2021年、製品のお届け時に同時に返却品を集荷するNTTロジスコの共同配送サービスのニュースを耳にしました。開始当時の対応地域は関東・首都圏に限られますが、大手宅配業者に頼らない方法があることを知り、導入を検討し始めました。他社でも医療機器の共同配送を提供している企業はあり、比較検討しましたが、既に関東圏内で複数の代理店への配送実績や返却品の同時回収の実績があったNTTロジスコの『メディカルライナー®』を選定しました。NTTグループ内の物流を手がけてきた信頼感や安心感も決め手になったと思います」(吉田氏)

メディカルライナー®は、複数の医療機器メーカーの製品を共同で配送する医療機器専用のルート便です。一般的な医療機器物流では、物流業務ごとに適した配送会社を選定し、宅配便や路線便を利用して医療機関や代理店へ製品を配送します。一方メディカルライナー®は、教育訓練を受けた医療機器配送専門のドライバーが複数の医療機器メーカーの製品をお届け、同時に返却品の集荷も行う、医療機器物流に特化した安価で高品質な共同配送サービスです。

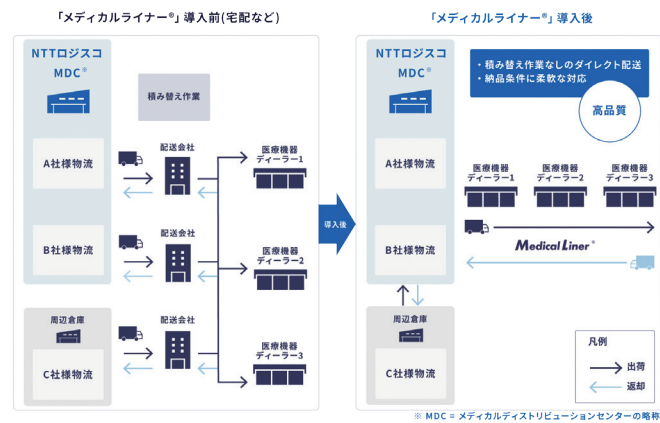
なお、サービス導入にあたっては、予算の面で営業部門からチェックが入ったといいます。「もちろん品質第一ですが、配送コストもおそろかにはできません。NTTロジスコと話し合いを重ね、品質向上に加え、十分なコストメリットがある提案をもらって、営業部門の了承も得ました。運用開始以降何の混乱もなくスムーズに導入に至りました」(吉田氏)

効果

高い配送品質により「配送ミスゼロ」を更新中 配送品質の向上によりコア業務への注力が可能に

メディカルライナー®の導入効果としては、まず品質面において、導入後は「配送ミスゼロ」の記録を現在も更新中です。これはドライバーの教育に加え、従来の大手宅配事業者では各営業所で実施する積み替え(仕分け)作業を1回にした配送

業務フローも大きいといいます。竹端氏は「私たちの部署が掲げる品質目標を高いレベルでクリアし、配送ミスも無いので、安心してお任せできています」と評価します。



メディカルライナー®導入前後の配送フロー

当初の目的であった、配送コストの削減も実現できています。吉田氏は「運賃だけを見ると、ほぼ半減できています。しかし、評価すべきは品質面です。医療機器製品は、信用第一のため箱の小さな傷やつぶれもクレームの原因になります。その点、ドライバーが丁寧に荷物を扱い、指定された日時に分単位の正確さで届けてくれる安心感があります。当初難色を示していた営業部門も、今ではもっとメディカルライナー®の配送対応エリアを広げてほしいと話しています」

吉田氏の後任の上田哲也氏も、メディカルライナー®に大きな信頼を寄せています。「配送中にトラブルが起きると、配送事業者と調整するなどの対応に追われ、本来の業務が圧迫されます。現状トラブルが起きていないので、大きなストレスを感じることなく、本来業務に注力できるので大変助かっています」

メディカルライナー®は、関東・首都圏に加えて、関西や福岡エリアにサービスエリアを拡大しました。これを受けて、同社も配送エリアを拡大していく計画です。「都市圏を中心に、お客さまの多いエリアをカバーしたいと考えています。将来的には国が主導する“スマート物流”の流れに乗って、共同配送に加え共同倉庫にも取り組んでいきたいです」(吉田氏)

さらに、物流という観点にとらわれず、視野を広げた組織横断のDXに取り組んでいくことも重要なミッションでしょう。「医療関係に限らず、さまざまな製品の物流を巻き込み、さらには他部門と柔軟に連携することで効果的なDXを推進していきたいと考えています」(上田氏)

上田氏が語るように、現在、京セラでは生産性倍増に向けた全社的なDX推進に取り組んでいます。DXを推し進める上で欠かせないツールとなるのがITです。「NTTロジスコには、NTTグループとのシナジーによる新たなソリューションを求めています。従来、人手に頼っていた業務を自動化、効率化する提案などを期待しています」(竹端氏)

NTTロジスコでは、今後も京セラとともにスマート物流に向けた取り組みを加速し、社会に美しく透明な流れをつくるミッションに挑戦していきます。

お問い合わせ先

株式会社NTTロジスコ

0120-706245 受付時間 9:00~17:30 (土・日・祝日を除く)

<https://www.nttlogisco.com/>

▶ お客様導入事例を見る

<https://www.nttlogisco.com/case/>

● 記載内容は2022年3月現在のものです

● 記載されている会社名や製品名は、各社の商標または登録商品です

©2022 NTT LOGISCO Inc.

2022.3

