

日交研シリーズ A-737

平成 29 年度自主研究プロジェクト

「宅配便事業における生産性向上のための評価指標と施策に関する研究」

刊行：2018 年 12 月

宅配便事業における生産性向上のための評価指標と施策に関する研究
KPI and Policy for Productivity Improvement on Parcel Delivery Business

主査：林 克彦（流通経済大学教授）

Katsuhiko HAYASHI

要 旨

少子高齢化時代を迎えた日本では労働力需給が逼迫し、宅配便を始めとする物流産業では労働生産性の向上が喫緊の課題となっている。これを受けて、総合物流施策大綱（2017～2020）が 2017 年 7 月に閣議決定され、「高い付加価値を生み出す物流への変革」を目指すことがうたわれた。さらに、同大綱の目標を実現するための総合物流施策推進プログラムが 2018 年 1 月に公表され、「物流事業の労働生産性を将来的に全産業平均並みに引き上げることを目指して、2020 年度までに 2 割程度向上させる」と明記された。

また宅配便事業者は、ゲートウェイターミナル、チーム集配、受取ロッカー等の物流ネットワークの革新のみならず、ICT・ビッグデータ、人工知能（AI）、ロボット等の先進技術の活用により、生産性を向上させている。

本研究では、宅配便事業者が導入を進めている生産性向上施策と業績評価指標を把握したうえで、宅配便産業の生産性指標や施策について検討した。

本稿ではまず、第 1 章では、総合物流施策大綱で掲げられた施策内容を確認するとともに、それら施策について労働生産性を用いて評価する場合の課題について整理した。第 2 章では、宅配便を中心に物流産業における労働生産性に係わる指標を把握するとともに、生産性向上施策とその課題について整理した。そのうえで、第 3 章では現状の宅配便事業者らの施策や料金設定を整理し、ポイント付与が宅配便事業者や消費者に与える影響を分析した。そして第 4 章では、日本と同様に再配達問題を抱えた、シンガポールのネット通販と宅配便の動向を把握した上で、こうした取り組みの日本への示唆を検討した。

キーワード：宅配便、評価指標、労働生産性、付加価値生産性、シンガポール

Keywords: Parcel Delivery Service, KPI, Labor Productivity, Value-Added Productivity, Singapore, Delivery Service