

リアルタイムカーゴケアシステムによる CS向上

株式会社MTI 技術戦略グループ
プロジェクトマネージャー 高橋 寿和

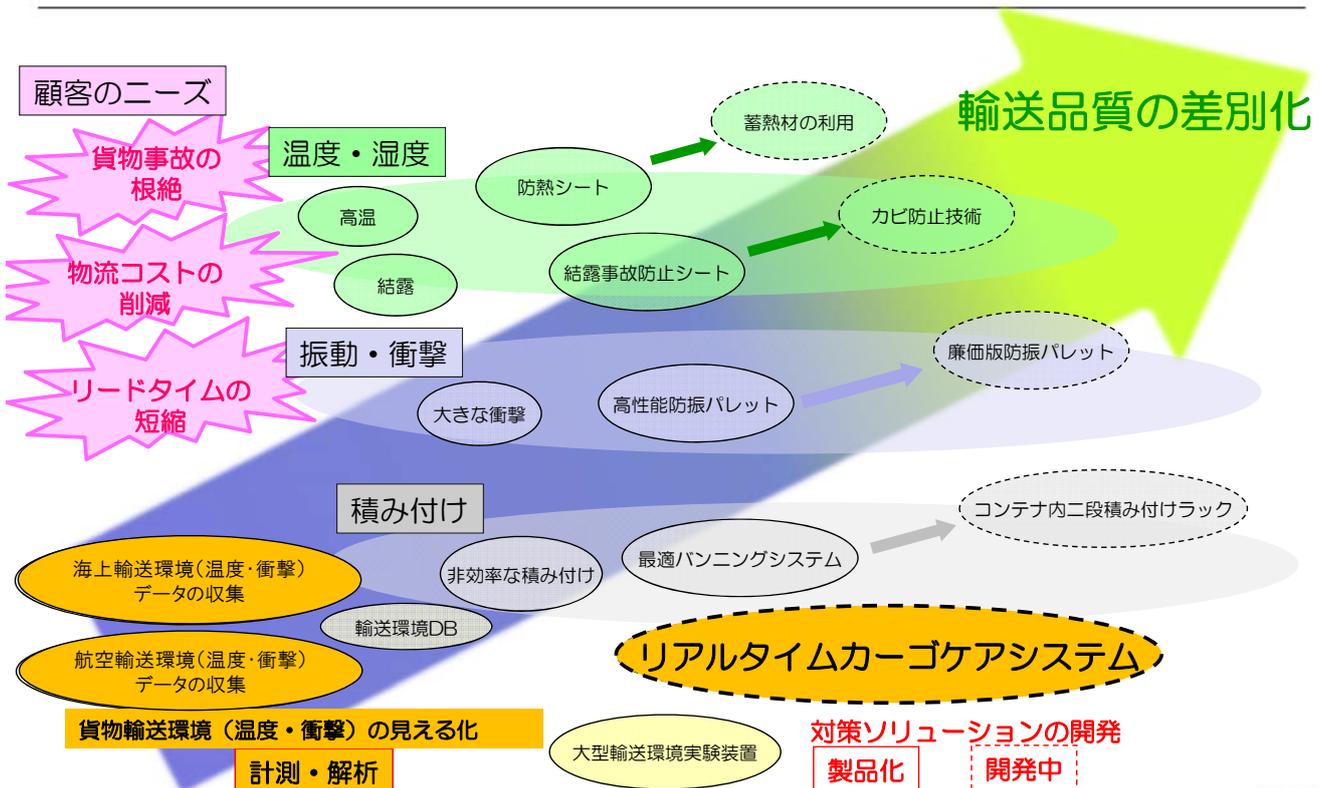


1

© Copyright 2012
Monohakobi Technology Institute



開発背景



2

© Copyright 2012
Monohakobi Technology Institute



目次

1. 顧客ニーズ
2. リアルタイムカーゴケアシステムとは
3. リアルタイムカーゴケアシステムによるCS*向上
4. まとめ

*CS:Customer Satisfaction(顧客満足)



1. 顧客ニーズ

(1)【温度】にセンシティブな貨物についてのニーズ

- ・輸送条件 : 温度を2℃～8℃に保って輸送
- ・現状の対応 : 貨物量や外気温度、輸送時間により保冷剤の投入量を決定
- ・課題 : 予定外の外気温度の上昇や、トラブルで輸送時間が予定より長時間にわたった場合には、保冷剤の効果がきれてしまい、貨物の温度が8℃を超えることがある



特定生物由来製品*
例: 輸血用血清製剤

*厚生労働省H/P



1. 顧客ニーズ

(2)【湿度】にセンシティブな貨物についてのニーズ

- ・輸送条件 : 結露やカビの発生なく輸送
- ・現状の対応 : コンテナ搭載前に貨物の乾燥時間を確保
- ・課題 : 予想以上の高温になると、貨物から水蒸気が発生し、温度低下時に結露やカビが発生することがある



サトイモに発生したカビ*

*日本海事検定協会 輸送貨物の事故情報に関するデータベース

1. 顧客ニーズ

(3)【衝撃】にセンシティブな貨物についてのニーズ

- ・輸送条件 : 破損の発生なく輸送
- ・現状の対応 : 破損しないように梱包し、取扱注意のコーションラベルを貼付
注意喚起実施
- ・課題 : それでも破損が発生することがある



美術品

1. 顧客ニーズ

(6)【リアルタイム】についてのニーズ

- ・現状 : カカオバターを常温で固体のまま納入
- ・課題 : 季節やドライコンテナの蔵置場所によっては、コンテナ内の温度が想定以上に上昇してしまい、溶け出してしまう



溶解したココアバター*

*日本海事検定協会 輸送貨物の事故情報に関するデータベース



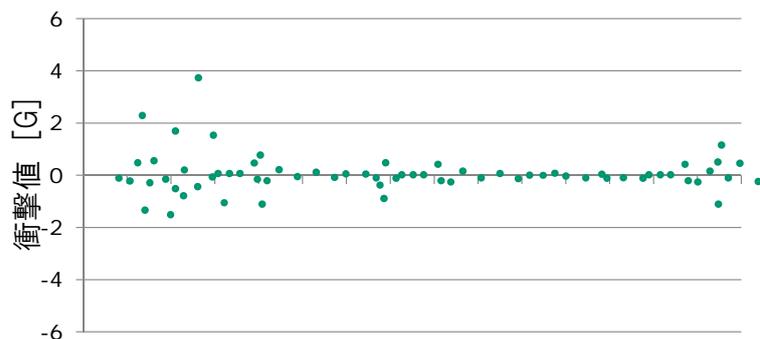
1. 顧客ニーズ

(7)【アラート】についてのニーズ

- ・課題 : 常時監視をする事により、通常業務の妨げになっている



ずっと見ていないと、
いつ問題がおこるか
わからないので
目が離せない



1. 顧客ニーズ

(8)【設置性、作業性】についてのニーズ

- ・課題 : 計測器が大きいと取付づらい
配線があると作業性が悪い



11

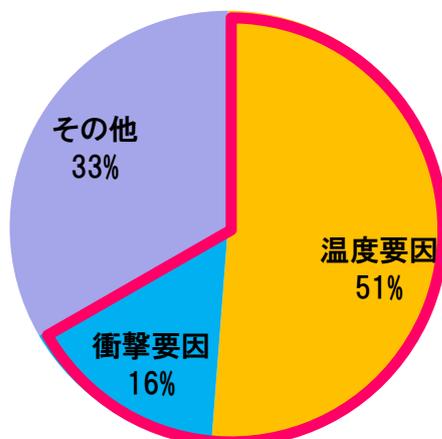
© Copyright 2012
Monohakobi Technology Institute



1. 顧客ニーズ

(9) 貨物ダメージからみたニーズ

多くの貨物ダメージ発生の防止策を構築できる可能性がある



輸入食品の損害形態別割合*
(全578件)



高温劣化



荷崩れ

*日本海事検定協会 輸送貨物の事故情報に関するデータベースを元にMTIIにて作成



12

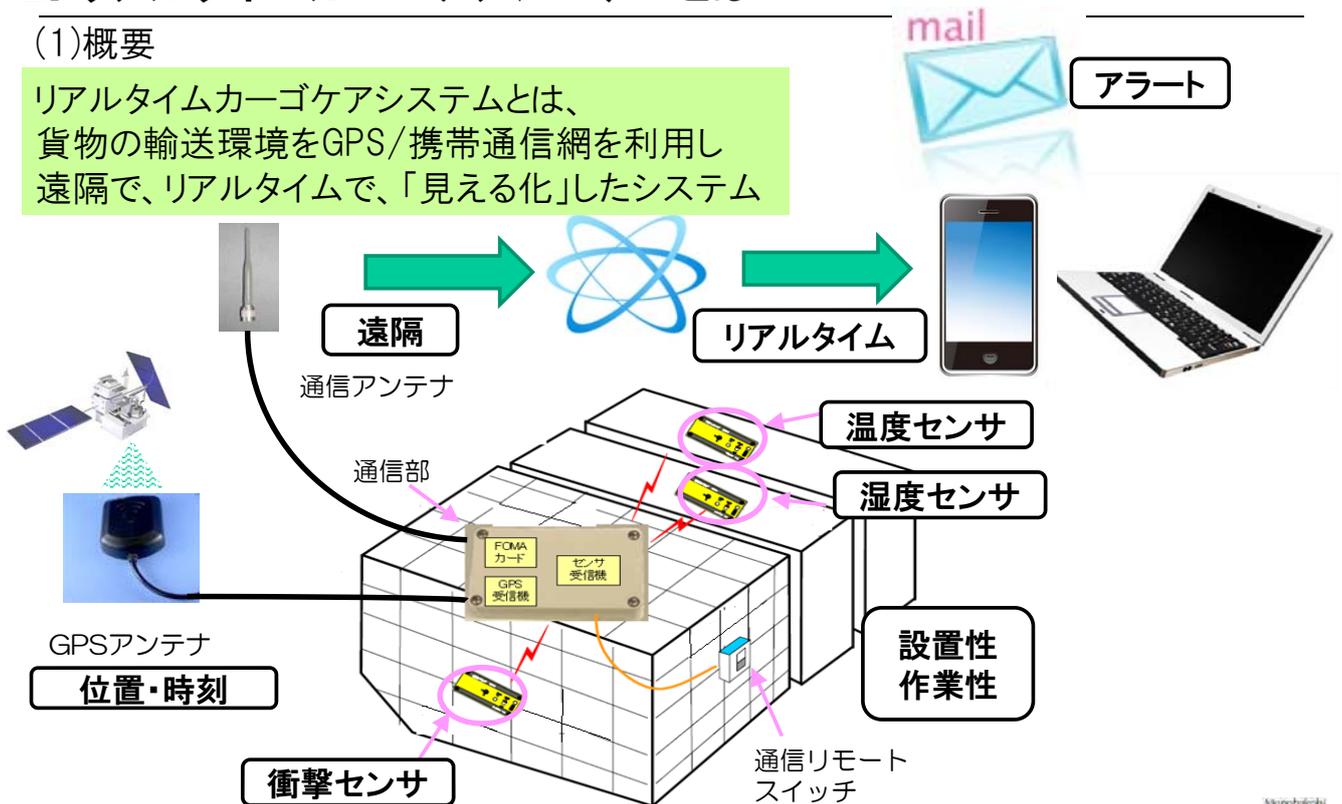
© Copyright 2012
Monohakobi Technology Institute



2. リアルタイムカーゴケアシステムとは

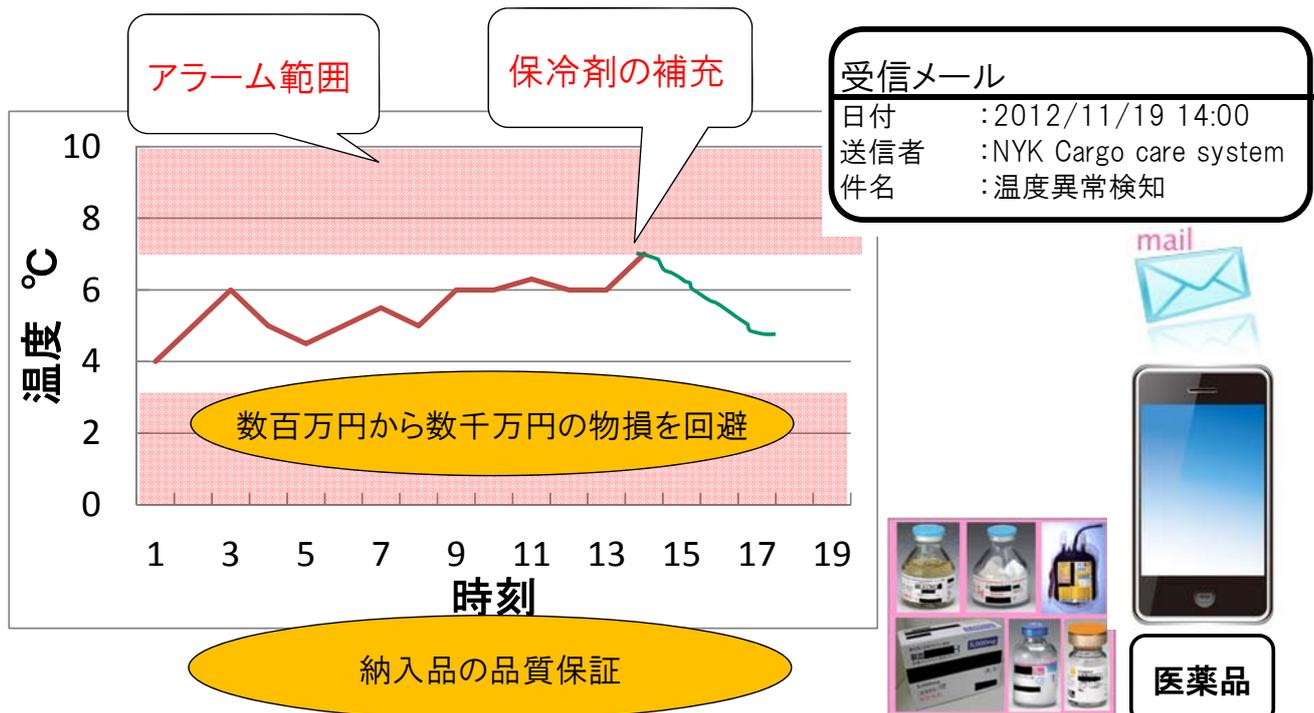
(1)概要

リアルタイムカーゴケアシステムとは、
貨物の輸送環境をGPS/携帯通信網を利用し
遠隔で、リアルタイムで、「見える化」したシステム



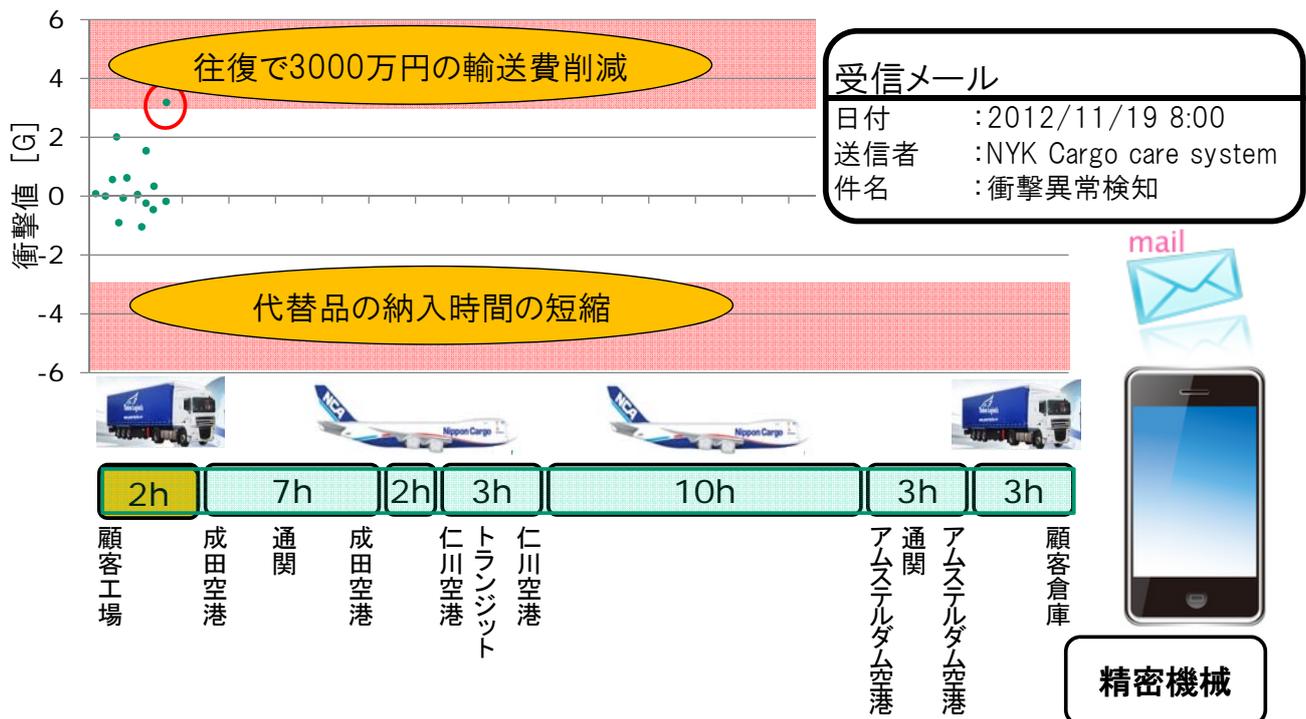
3. リアルタイムカーゴケアシステムによるCS向上

(1)顧客ニーズに応じて【温度、位置・時刻、遠隔、リアルタイム、アラート】



3. リアルタイムカーゴケアシステムによるCS向上

(2)顧客ニーズに応じて【衝撃、位置・時刻、遠隔、リアルタイム、アラート】



3. リアルタイムカーゴケアシステムによるCS向上

(3)顧客ニーズに応じて【位置・時刻、遠隔、リアルタイム、アラート】



受信メール
日付 : 2012/11/19 22:00
送信者 : NYK Cargo care system
件名 : 位置異常発生



電化製品

盗難発生時間と場所の特定が可能
・盗難の事実の早期検知
→ 迅速な対応が可能

業者やルートを選別により、
繰り返し被害の防止

4. まとめ

リアルタイムカーゴケアシステムは輸送環境の見える化をするソリューション

→事故原因がはっきりする!!

→各原因別の対応策によるトータルソリューションのご提案

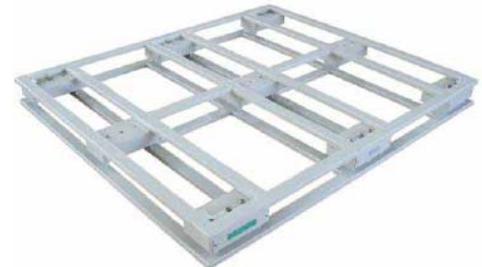
→「トータルカーゴケアシステム」の実現



温度対策
防熱シート



湿度対策
結露事故防止シート



振動対策
防振パレット

4. まとめ

物流技術開発部隊は、トータルカーゴケアシステムの提案により、顧客とNYK/MTIがWin-Winの関係になることを目指します

- ・ 顧客 : サービス向上、経費削減 → CS向上実現
- ・ NYK/MTI : 輸送品質の見える化による差別化実現



NYK/MTIは、お客様に喜んで頂けるサービスを提供します。