

MJ

Nikkei Marketing Journal

日経流通新聞

12月14日(日曜日)

発行所 日本経済新聞社
 東京本社 〒100-8066 東京都千代田区大手町1-9-5
 電話(代表) (03) 3270-0251
 大阪本社 〒540-8588 大阪市中央区大手前1-1-1
 電話(代表) (06) 6943-7111
 NIKKEI NETアドレス <http://www.nikkei.co.jp/>
 NIKKEI MJサイト <http://www.nikkei.co.jp/mj/>
 MJメールマガジン <http://www.nikkei4946.com/e-service/>
 購読の申し込み先 ☎0120-21-4946
<http://www.nikkei4946.com>

INDEX

「ペット」と大掃除 16



かわいいお掃除グッズが人気だ。動物や魚、お菓子などをかたどったキッチンスポンジ、ライオンのたてがみでホコリを取るモップまでデザインも種類も豊富だ。

- カカクコム社長に聞く 3
- ロレアル、男性化粧品を強化 6
- 成城石井、本部に商品棚映像 7
- シダックス、「CSR型」社食 15

高野口運送 荷主に車両位置情報公開

特定の荷主に対し、自社トラックの生の配車・位置情報を公開するといふ。電話の大半は取引先から大胆な取り組みで顧客満足(CS)向上を実現した高野口運送(和歌山県橋本市)。取引先の「時刻の確認、荷を降ろす場りしたい」に応えつつ、効率的な運行管理を可能に

生かすIT

した任組みは、二十年以上前から積極的にシステム投資をしてきた同社の話に費やしていた計算に自信作だ。

十数人が机に向かう本社二階の事務所。パソコンのキーをたたく音が響くほど静まりかえっているが、「一年半前までは

効果を検証 1日40件あった荷主からの問い合わせ電話が10分の1に。荷主のCS向上につながった



簡単な操作で本社に情報を送ることができる

を同時に解決しようと発案したのが、トラックの現在地や配車情報を生のまま顧客に公開するシステムの開発だった。同社は請求業務を効率

テムに昨年七月、パナニック電工ロケーションシステムズ(大阪市)のASP(ソフトの期間貸し)方式車両位置情報サービスを統合した。それまでも、ASP方式の位置情報システムを活用していたが、「データを自社システムに取り込めなかったため、問い合わせを受けたらパソコン画面の地図上に表示される車両を確認し、回答するしかなかった」とい

CS向上、管理も効率化

形式でダウンロードでき、自社システムとの連携も容易だった」と同社のシステムエンジニアの大林茂之さんは振り返る。自社開発サーバーでマッチングした情報は、公開Webサーバーを介して荷主に公開される。荷主はIDとパスワードを発行され、公開Webサーバー上で到着指定時刻、車両番号、乗務員名、携帯電話番号、車両の現在位置、運転中か休憩中かといった運行状況が一目で確認できる。生情報を提供しているのは、付き合いが長い取引先や取引量の多い先約二十社。「必要な時に公開Webでトラックの位置を確認でき、予定を立