

---

『物流 Weekly』連載原稿

『日本ロジファクトリーの物流ケース・スタディー』

“社長！それは違います！” 第37回

---

<タイトル>

「給料は誰からもらっているのか」

<本文>

「給料は誰からもらっているのか」と、しばしば私は物流現場のスタッフやドライバーに聞く。返ってくる答えは「会社からです」が大半である。

残念なことであるが、これが実態である。物流現場スタッフやドライバーに限らず、給料は「お客様」からもらっているのである。サービス業である物流業の現場は、このことをしっかり伝えなければならない。

あいさつ、マナーは当然のこと、荷扱いや緊急対応をしっかり理解して進めてもらうために、不可欠なことである。会社のトップや営業担当者は比較のお客様（荷主）と接することが多いため、既にこのことを理解している人はほどほどにいるが、現場となると「お客様」ではなく、「会社」から給料をもらっていると錯覚してしまう。

会社はお客様からもらったお金（売り上げ）を分配しているに過ぎないのである。サービス業は、特にお客様（荷主）を見て仕事をするのが基本である。

確かに現場スタッフはお客様と会う機会もなく、感謝のことばを聞くこともない。聞くことがあってもクレーム発生の時くらいである。

我々の業界は、やって当たり前、荷物が時間通りに届いて当たり前、キズなく汚れることなく届いて当たり前という仕事をしているから大変である。だからこそ「給料はお客様からもらっている」という事実を意識的に伝えなければならない。意識改革、現場改善のスタート地点と言えよう。

このことを会社の半分以上のスタッフが理解し行動し出すと、会社は必ず変わる。サービス業として、荷主に喜ばれる企業として、みなさんも現場スタッフが集まる場で聞いて見てください。

「給料は誰からもらっているのか」と。