

ロジスティックシステムデザイン～ロジスティックシステムデザイン：

顧客診断

職務遂行のための基準

（顧客との信頼関係の構築）

- 顧客との関係性を長期的に維持・強化するプログラムを考案し、それを具体策に落とし込んで推進している。
- 上司の手助けを得ながら、顧客のロジスティクス担当者にとどまらず、ロジスティクスに関して決定権を有する経営者層と友好な関係を築いている。
- 企業間のパートナーシップの阻害要因を抽出し、その改善に向けて取組みを進めている。

（顧客データの提供依頼と取得）

- 必要に応じて顧客と守秘義務契約を締結し、顧客のロジスティクスの現状を把握するための十分なデータの提供を受けている。
- 数値上のデータ取得にとどまらず、顧客の物流現場の従業員等から意見を収集するなど、実態把握をしている。
- 提供を受けた顧客データの外部流出を避けるため、自社のポリシーと守秘義務契約に則ったデータの取り扱いをしている。
- 顧客との折衝を滞りなく進めるために、顧客に必要な自社の情報を取りまとめ、セールスポイント等を交えて顧客に提供する準備を整えている。

（現状の把握・分析）

- 顧客の事業、物流フロー、業務フローの詳細と、それらに関与する企業の概略を把握している。
- データに表れにくい物流現場の現況や従業員の意見をよく整理したうえで、定性、定量データをもとに分析を進めている。
- 客観的な分析結果が得られるように、I EやO R等の一般に用いられる分析手法を会得し、それらに基づいた科学的な分析を試みている。

（問題・課題の抽出）

- あらかじめ、業務ごとの標準値やあるべき姿を明確にしており、予測される問題・課題を整理している。
- 自社または自部署の提供しうる3 P Lサービス（ノウハウ、ツール、システム）にこだわらず、全ての問題・課題を抽出している。
- クレーム等の発生型の課題にとどまらず、収集したデータをもとに、トレンド分析、要因分析、相関分析等により、様々な観点から課題を浮き彫りにしている。

(必要な知識)

1. 営業技術と営業実務 ・営業スタイル ・新規開発と深耕開拓の方法 ・コミュニケーション技術 ・
取り扱うサービスの知識 ・市場情報・顧客情報・業界情報 ・情報収集のためのメディアに関する
知識 ・業界関係者のネットワーク ・営業に関する経理・財務知識 ・経営分析・与信管理
2. コンサルティング技術 ・現状分析・問題抽出技法 (IE・OR・ABC・ABC 分析、 トレンド分析・
要因分析・相関分析 など) ・問題解決技法 (発散技法・収束技法・統合技法 など)
3. ロジスティクスシステムの知識 ・部門統制と全体最適化 ・ロジスティクスコスト ・キャッシュ・
フローと在庫マネジメント ・物流システム (運送・倉庫・物流情報システム) ・サードパーティ
ロジスティクス (3 P L) ・サプライチェーンマネジメント (S C M)
4. 物流管理の専門知識
5. 物流技術の専門知識