

お客様の物流を支える 豊田自動織機の産業車両事業

世界経済の発展に伴い、モノの動きが活発になるなか、スムーズなモノの流れは社会の基盤を支え、豊かな生活につながっています。当社は、物流に不可欠なフォークリフトをはじめとする産業車両のリーディングカンパニーとして、物流に関する総合力を活かした最適な物流ソリューションの提供を通じ、お客様の多様なニーズにお応えするとともに、ベストパートナーであることを常に心がけ、物流を通じて社会の発展に貢献しています。

物流を取り巻く環境の変化と 当社の産業車両事業の強み

世界の人口増加や新興国などを牽引役とする経済成長により物流量は増加し、それに伴いフォークリフトの市場も拡大しています。また、eコマース（電子商取引）の拡大などにより物流拠点の大型化が進むとともに、物流の効率化ニーズが一層高まっています。さらに、近年の情報通信技術の発達は、物流現場にもさまざまな形で活用されるようになるなど、取り巻く環境は大きく変化しています。当社は、業界のリーディングカンパニーとして、こうした変化への確に対応すべく、それぞれのお客様に寄り添い、ご要望にお応えできるよう努めています。

当社の産業車両事業は、機能や経済性に優れたフォークリフトをはじめとする幅広い商品ラインナップはもとより、グローバルに展開する充実した販売・サービスネットワーク、豊富な知識と確かな技術を備えたサービススタッフ、安全・安心で効率的な物流環境構築の提案力など、ハードからソフトまでの総合力を強みとしています。

この特集では、サービスを通してお客様の物流環境構築に貢献した事例と、先進技術を活用して物流の効率化に貢献した事例についてご紹介します。

■ 当社産業車両事業の強み

フォークリフトの世界シェア（自社調べ）

16年連続 **No.1** **21%** (2015年)

2015年度の当社産業車両の世界販売台数

239,000台

高い技能と知識を有するサービススタッフが、各地域でお客様をサポート

■ 日本
3,000人

■ 北米
5,300人

■ 欧州
4,500人

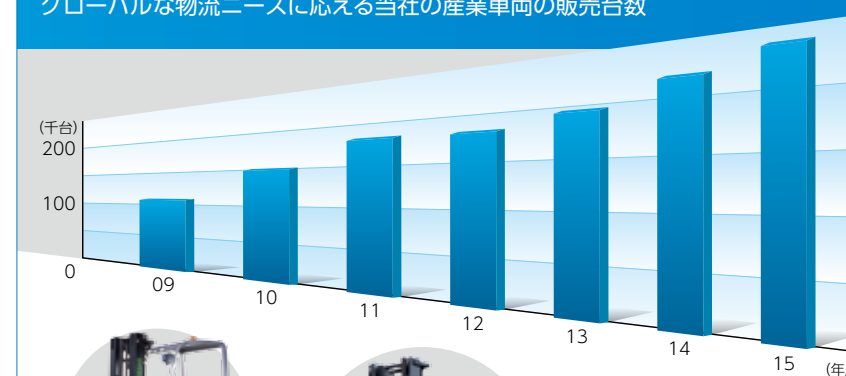
充実したサービス拠点を通じ、お客様のニーズにスピーディに対応

■ 日本
270カ所

■ 北米
320カ所

■ 欧州
350カ所

グローバルな物流ニーズに応える当社の産業車両の販売台数



B315 [チェサプ]



GENEO [トヨタ]



Reflex [BT]



GENEO-R [トヨタ]



GENEO-Ecore [トヨタ]



8000シリーズ [レイモンド]

※トヨタ、BT、レイモンド、チェサプの各ブランドで事業展開



(株)米子木材市場様

鳥取県米子市の市街地からクルマで約1時間の山間部で、月に2回木材の競り市を開催しています。集まってくる木材の仕分けやトラックへの荷積みなどでフォークリフトをご利用いただいています。

トヨタL&F

トヨタL&Fは日本全国に販売・サービス網を展開し、高い技能と豊富な知識を有する3,000人のサービススタッフと1,500台のフィールドサービスカーでお客様をサポート。全国のお客様に安心をお届けしています。

事例1

徹底したアフターサービスを通じ、 安心で確実な物流環境の構築に貢献

当社はグローバルに産業車両事業を展開するなか、日本でも業界トップクラスの国内全体をカバーするトヨタL&Fのサービスネットワークと、高い技能と豊富な知識を備えたサービススタッフでお客様を強力にサポート。全国販売店サービス技能コンクールなどを通じてアフターサービスのさらなるレベルアップをはかるとともに、安全講習の実施などを通じ、お客様のさまざまなご要望に確実にお応えできるよう努めています。

遠隔地でも、厳しい環境下でも、 お客様をサポート

山間部で開かれる木材の競り市では、2,000トンもの木材を運ぶため、早朝から夜までフォークリフトはフル稼働の状態です。また、冬場には積雪が1メートルを超える時もあるなど厳しい環境でもあり、フォークリフトを休みなく動かすためにいつでもメンテナンスが受けられるかどうか、米子木材市場様には切実な課題でした。

トヨタL&Fでは、日本全国をカバーするネットワークやサービススタッフ、フィールドサービスカーなどの充実したリソースを活用することで、きめ細かな対応を実現。米子木材市場様に対しては、トヨタL&F岡山(株)の米子営業所から、サービススタッフが月に3回程度お客様を訪問し機台を点検。トラブルの未然防止に努めています。確実なメンテナンスにより、遠隔地のお客様にもフォークリフトをいつも良い状態で安心してお使いいただいています。



米子木材市場様でのサービス

お客様の声

トヨタのフォークリフトは、パワフルでありながら低燃費かつ低エミッション。前方視界が良く、乗り降りもしやすいなど、オペレーターからの評価は高いです。市街地から離れた気候の厳しい山間部で事業を行う当社にとっては、トラブルがあった時にどれだけ速やかに対応してもらえるかが大変重要です。万一の時でも、トヨタL&Fは1時間ほどで駆けつけ、その場で対応してくれるので助かっています。加えて、日頃の訪問チェックや安全運転に関する指導などは、安心感につながっています。



(株)米子木材市場
専務取締役
長田 鉦明 様

日々の物流作業を 支える迅速な対応

物流現場で稼働するフォークリフトは、お客様の生産活動に深く関わっており、いつも最適な状態でお使いいただけることが大切です。また、お客様との関係は、機台の選定から購入までよりも、お使いいただく期間の方が圧倒的に長いため、サービススタッフの役割は大変重要です。特に、機台の状態はオペレーターの使い方にも影響されるため、お客様の使用状況をしっかり把握し、処置内容や不具合の原因、再発防止策などをわかりやすくご説明するなどコミュニケーションを深めながら適切な処置を施すことで、安心してお使いいただくことができます。

当社は、多様なニーズにお応えするための商品開発はもちろん、グローバルなサポート体制を活かした充実した対応により、今後もお客様のより良い物流環境の構築に貢献していきます。



事例2

先進技術を活用し、 効率的な物流の実現に貢献

近年の情報通信技術の進化は目覚しく、企業活動から暮らしにまで大きな変化をもたらしています。当社は、さまざまな物流現場で培ってきたノウハウと最新の情報通信技術を組み合わせ、効率的な物流現場の構築をサポートする機台管理システムを、欧米のお客様を中心に展開。今後はこの取り組みを日本などにも広げ、より多くのお客様の物流効率化に貢献していきます。

多数の保有機台管理の 課題解決へ

店舗数や商品取り扱い量の増加に対し、Albert Heijn社様は物流センターの大型化や増設とともに、オペレーション効率を最大化する物流機器の選定と導入に取り組んできました。この間、TMHEは、1台1台の状況をていねいにチェックし、保有フォークリフトが1,500台を超えても、コストを抑えながら先手を打ったアフターサービスに取り組むことで、お客様の物流が止まらないようサポートに努めました。一方、多くの機台を保有したことで、広大な物流センター内に多数のフォークリフトが走り回る状況になり、機台の管理が難しくなってきた上、運転に不慣れなオペレーターが増加したこともあって、接触事故の増加やそれに伴う修繕などのコストが増加。そ

TMHEの提供するToyota I_Sitelは、最新の情報通信技術を活用し、お客様の保有するフォークリフトの管理を容易にするソリューションです。稼働率やバッテリー消耗度など使用するフォークリフトの状況を手元の端末で把握できるように見える化することでムダを削減し、保有機台の効率的な運用につなげることができます。さらに、運転者の事前登録や運転前の機台安全チェックの機能、接触事故検知システムなども搭載しており、物流現場の安全性の確保や事故などに起因するコストの削減にも活用できます。



Toyota I_Sitel



Toyota I_Sitelの認証システム

Albert Heijn社様

Albert Heijn社様は、2015年の連結売上高が380億ユーロを超えるRoyal Ahold社傘下のスーパーマーケットチェーン。オランダで900店舗を展開し、従業員数は10万人を超えます。TMHEはAlbert Heijn社様の店舗や物流センターへ電動フォークリフトの他、保管機器やアフターサービスを提供し、効率的な物流の実現に貢献しています。

トヨタ・マテリアル・ハンドリング・ヨーロッパ(TMHE)

TMHEは欧州全土に販売・サービス網を展開し、4,500人の熟練したサービススタッフと3,300台のフィールドサービスカーでお客様をサポート。オランダにおいても充実したサポート体制を整え、お客様のご要望にスピーディに対応しています。

ここでTMHEは、機台管理システムのToyota I_Sitel導入を提案しました。

お客様の声

2014年にToyota I_Sitelの導入を開始してから、予想以上の効果を感じています。まず、場所を問わずタブレット端末でフォークリフトへの衝撃やそのレベルが確認でき、リアルタイムでオペレーション状況が把握できるようになったことで機台運用などの改善が進み、結果としてコストも低減できました。

次に、オペレーターの運転が安全・環境の両面で改善したことです。具体的には、運転前に機台の安全チェックを必要とする機能を搭載したことによりオペレーターの安全意識が向上し、フォークリフトの損傷が大幅に減少しました。また、運転中に機台の稼働状況が確認できるディスプレイにより、環境に優しい運転への意識向上につながりました。

このようにToyota I_Sitelは多くのメリットをもたらしており、導入して本当に良かったと思っています。



Albert Heijn
サプライチェーン・スーパーバイザー
Dirk-Jan van Lienden 様

さらに効率的な 物流現場の構築に向けて

Albert Heijn社様では、安全な物流現場の構築に加え、機台や設備の損傷に伴う修繕コストの大幅削減を実現。こうしたToyota I_Sitel導入による成果を高く評価していただき、すべてのフォークリフトの管理をTMHEに任せいただいています。今後は、安全運転講習の継続的な実施の他、収集したデータの分析による一層効率的な物流機器やオペレーションの提案を行うなど、物流のさらなる改善に貢献できるよう努めていきます。