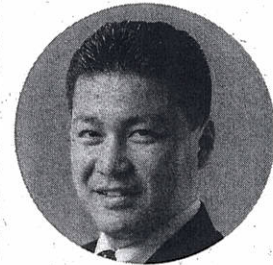


〈ロジスティクス・コンシエルジュ〉への道①

ロジコンシエル代表取締役 近藤 正幸



物流業界では、仕事はある人がいないといった話をよく聞きます。今、物流業界で求められている「物流人材」とはどのような人材でしょうか？そして、人がいない状況に対して、どのような対応が求められているのでしょうか？大手物流企業での勤務やマツチングサイト運営、物流業界の交流会主催といった経験などを基に、様々な視点から具体的な事例をお伝えしていきますので、ぜひ、この機会に何かのヒントにしていただければ幸いです。

「ロジスティクス・コンシエルジュ」という言葉を聞いて、どのようなイメージを持たれましたでしょうか？「コンシエルジュ」という言葉は、もともとフランス語で「集合住宅の管理人」という意味ですが、現在は、サービス業全般で

総合世話係といった役割を担う人を、総じてコンシエルジュと呼んでいるようです。物流業界においては、

た状態であれば、頻繁に足を運んでくれるセールスマツツは情報をより早く入手する手段となり、有効に活用できます。また、コンサルティングは、顕在化された問題点や課題の解決を迅速に行うことができ、とても喜ばれるでしょう。セールスやコンサルティングは、とても重要な手段

潜在的ニーズは好機

まだコンシエルジュというサービスそのものが少なく「セールスやコンサルティングと何が違うのか？」と

「セー今、市場環境やお客さまの変化を肌で感じている方も多いことと思います。一昔前のように、お客さま側で情報を入力しにくく、一方でニーズは顕在化され

・対応です。しかしながら、現在は特定の限られた情報を除き、あらゆる情報が容易に入手できる時代になりました。一方、ニーズは顕在化されていないことがとても多くなってきました。

「ニーズが顕在化されていない」チャンスが広がる」とい認識を持つことは、とても重要です。例えば、

ホテルのコンシエルジュに相談する場合、ニーズが顕在化されていれば、コンシエルジュに相談することは

ありません。最新の情報を基に、自ら次の行動を起すことでしょうか。

ニーズが顕在化されていないければ、コンシエルジュに様々な相談をすることで潜在的なニーズを引き出されず、期待値を超える満足が得られた時に、その人に相談して良かったと思うことでしょうか。そして、そのコンシエルジュからまた

サービスを受けたいと思うのではないのでしょうか。時代の変化の中で、物流業界においてもロジスティクス・コンシエルジュという新しいコンセプトを確立し、あらゆる知識や人脈を駆使してお客さまの要望にお応えすることができるよう、様々なチャンスにつながっていくでしょう。

お客さまにとって一番身近な相談相手であり、物流業界の総合世話係であるロジスティクス・コンシエルジュが増えることで、更に物流業界に興味を持つ方が増えればと思っております。

次回から、月に1度のペースで具体的な内容をお伝えしていきます。

こんどう・まさゆき 佐川急便に入社後、エリア限定でのオフィス用品の新たな配送など、様々な商品やサービスの企画に携わる。2009年、物流業界のコンシエルジュをコンセプトに、総合マツチングサイトを運営するロジコンシエルを設立。物流関連のコンサルティング業務にも携わり、各種セミナー講師も数多く務める。