

〈ロジスティクス・コンシエルジュ〉への道③

ロジコンシエル代表取締役 近藤 正幸



今回は、見積もり対応についてお伝えしていきます。お客さまから見積もりの依頼や相談がきた際に、皆さまはどのような対応をされているでしょうか？ また、会社や部署として、統一されたルールは定めているでしょうか？

今回の質問を受ける機会は多いのが実態です。

ここで、具体的な例をご紹介します。お客さまであるA社が、見積もり

規定料金提示法を定めよ

物流業界全体では、まだ

るものの個々の裁量に任せているケース、会社や部署として、初期の対応から試算の基準や提出方法、提出後のフォローまできちんと定めているケースなど、事業者によって様々かと思えます。

その企業の方針や考え方によるかと思えますが、物流業界においては、ホームページや公開されている資料だけでは料金を調べる事ができない事業者も多く、料金や試算の基準も分かりに

くいろいろな指摘を受ける機会が多いのが実態です。

この中で、具体的な例をご紹介します。お客さまであるA社が、見積もりについてB社に相談し、A社の担当者が「B社の倉庫代や作業料金はどのくらいでしょうか？」という質問をしたとします。さて、この質問に、どのくらいの事業者が料金を提示することができるとでしょうか？

ほとんどの事業者は、「お話を伺った上でないと見積もりを出せない」と回答することと思えます。

もちろん、相手先が分からない場合や担当者が分からない場合は料金を提示しない、というルールが必要なケースもありますが、企業と担当者が明確になっていても、規定(又は基準)料金の提示ができない事業者は多いのではないのでしょうか。また、規定料金そのものが定められていないケースもあるのではないのでしょうか。

例えば、会社でパンコ

ンを発注しようとした場合、メーカーやスペック、発注台数によって料金も様々ですが、規定(基準)料金を教えて欲しい時、「お話を伺った上でないと規定の料金を提示することができない」と言われるケースと、「規定の料金は〇〇となっておりますが、こちらが〇〇のケースとなっておりますので、詳細はお話を伺った上で改めて正式な見積もりを提示させていただきます」と言うケースでは、どちらの方が相談しやすいでしょうか？

また前者の方が多い状況にあります。また、提示の方法、