

交通政策審議会交通体系分科会物流部会第8回物流体系小委員会及び

第5回物流サービス小委員会合同会議

平成28年7月8日

【谷口物流政策課企画官】 皆様、おはようございます。定刻となりましたので、ただいまから交通政策審議会交通体系分科会物流部会第8回物流体系小委員会及び第5回物流サービス小委員会の合同会議を開催いたします。委員の皆様方には大変お忙しいところお集まりいただきまして、まことにありがとうございます。また、本日、プレゼンテーションをいただきます各社の皆様におかれましてはご協力いただきまして、ありがとうございます。御礼申し上げます。

本日の合同部会では昨年12月に頂戴いたしました答申を踏まえ、その後の国土交通省の施策の進捗状況、また、民間における最近の取り組み状況について報告の後、ご議論いただく時間を設けたいと考えておりますので、よろしく願いいたします。

まずお手元の資料を確認させていただきます。本日の資料は、議事次第中の配付資料一覧に列挙しているとおりでございますので、もし配付漏れ等がございましたら、挙手にて事務局にお知らせいただければと思います。

また、両小委員会の運営規則によりまして、この合同会議につきましては原則として議事及び議事録の公開をすることとなっており、議事録は委員の皆様のご確認をいただいた後に会議資料とともにホームページで公開することとなっております。

なお、本日は交通政策審議会交通体系分科会物流部会物流体系小委員会総員5名中3名、同じく物流サービス小委員会総員5名中3名の委員にご出席をいただいております。本委員会は有効に成立しておりますことをご報告いたします。

本日は、2つの小委員会の合同開催となっておりますが、本日の議事進行につきましては物流体系小委員会の根本小委員長をお願いしたいと思っております。よろしく願いいたします。

また、6月の人事で物流審議官が前任の羽尾から新任の重田に交代しております。つきましては重田物流審議官から一言ご挨拶を申し上げさせていただきたいと思っております。重田物流審議官、よろしく願いいたします。

【重田物流審議官】 ただいまご紹介にあずかりました物流審議官を6月21日に拝命

いたしました重田と申します。よろしく願いいたします。先生方には物流政策に関わります大変貴重なご意見、ご指導を賜っております。昨年12月も基本的な方向性という大変貴重な答申を物流政策に関して先生方からいただきましたが、役所というのは、とすれば作文するとそれで終わりという感じの悪しき習慣が霞が関にはやや残っているとも思われますが、物流部門においては先生方からいただいたこの答申をいかに確実に具体化し、そして成果につなげ、日本の物流を変えていく。こういった決意のもとに先進事例の積み上げとしっかりとした体制の構築、必要であれば、さらなる施策的展開もいとわない、こういう覚悟でこれから進んでいきたいと思っております。本日も先進的事例ということで、関係の民間企業の皆さんにもご報告をいただきます。

現在、安倍内閣では3つの新しい矢ということで、その中でも600兆円の強い経済というものを実現していくということが大きな課題になっております。物流部門も相当のウエートを持つ経済領域ではございますが、深刻な人手不足の中でどのように付加価値を高めていくかという意味で、石井大臣のもと、生産性革命ということをやキャッチフレーズに頑張っていこうと思っておりますが、これも昨年12月の答申の中に既にいろいろな施策として織り込んでいるものをいかに加速して実施できるかということがポイントかと思っております。そういう意味ではいろいろな省力化、あるいは合理化、あるいは高度化という従前の物流事業者さん単独での取り組みはもとより、連携をし、場合によっては荷主の皆さん、あるいは施設管理者の皆さんと一緒に、全体としての生産性を上げていくという、次のステージに進んでいくべきことかと思っております。

第1弾として、さきの国会で物流総合効率化法を改正させていただきました。これも従前、物流の拠点の高度化という点で勝負するアプローチを、モーダルシフトを含め、物流事業者間の連携、あるいは荷主の皆さんも入った新たな連携と協働ということが政府として支援できる新たな枠組みを用意させていただきました。こういったことも生産性革命の第1弾と、ほんのスタートしたばかりではございますが、こういったものに基づき、あるいはこういった枠組みを活用しながらも、先進的な事例、物流を着実に変えていく。そういった取り組みを重ねていきたいというふうに思っておりますので、審議会の先生方におきましても、そういったものをしっかり検証していただき、積極的なご意見を賜ればと思います。引き続きよろしく願いしたいと思います。本日はどうもありがとうございました。

【谷口物流政策課企画官】 それでは、報道関係の皆様におかれましては、事前にお知

らせてしておりますとおり、これより先はカメラ撮影についてはご遠慮いただきますので、どうぞよろしく願いいたします。

なお、本日のマイクの使用方法をご説明させていただきたいと思います。お手元にマイクの右下にTALKというボタンがあるかと思いますが、ご発言の際にはこちらのボタンを押していただきますと、このように赤く、マイクのところにランプがつくようになっております。その後にご発言をお願いいたします。また、ご発言の終了後は再びTALKボタンを押していただいて、ランプが消えるようお願いいたします。同時に2つつきますと、速記の方にもご迷惑をかけるかもしれませんので、どうぞご協力をお願いいたします。

それでは、ここからの議事進行につきましては根本小委員長に座長をお願いしたいと思います。どうぞよろしく願いいたします。

【根本委員長】 それでは議事に入ります。本日は、議事（1）国土交通省からの報告、（2）関係事業者からの報告を予定しております。

初めに、2つの報告に関しご説明をいただきまして、その後まとめて質疑応答、意見交換を行いたいと思います。

それでは、まず国土交通省からの報告をよろしく願いいたします。

【谷口物流政策課企画官】 それでは、お手元の資料1をお開きいただきたいと思えます。昨年12月に答申をいただきました後の施策の進捗状況等についてご説明申し上げます。ご説明の項目は1ページに列挙してありますとおりの項目でございます。

最初に、流通業務の総合化及び効率化の促進に関する法律の一部を改正する法律でございます。答申をいただきまして、それを踏まえました法案となっております。名前がちょっと長いので、物流総合効率化法というふうに略称で呼んでおりますけれども、この法律のコンセプトといたしましては、答申いただきましたように、人口減少の中、労働力不足が顕在化してきているということを背景といたしまして、我が国産業の持続的な成長と豊かな国民生活を支えることが物流に期待されているという問題意識のもとで、多様な関係者の連携によりまして、物流ネットワーク全体の省力化、効率化をさらに進めていくということでございます。

従来、資料の左側でございますけれども、改正前は大規模で高機能な倉庫ということで、さまざまな機能を持っている総合的な機能を有する大規模な物流施設をインターチェンジの周辺などにつくっていく、こういうものを支援する法律でございましたけれども、対象を拡充・再編いたしまして、改正後は2以上の者の連携を前提に、ハードの整備を前提と

せずに、輸送の効率化や共同化、輸送と保管の連携など、さまざまな取り組みを対象にできるよう枠組みを柔軟化しております。例えばというふうに書かれておりますが、モーダルシフト、地域内配送の共同化、輸送機能と保管機能の連携、いわゆる手待ち時間を削減するような物流施設の整備、こういうふうなものを典型的には想定しておりますが、必ずしもこれに限るものではございません。2以上の者の連携による物流の効率化ということであれば支援していこうということでもあります。

右側に支援措置を列挙しておりますけれども、予算による計画策定、あるいは運行経費の補助、あるいは設備の購入補助、こういうふうなものに加えて、税制上の特例、立地規制に対する配慮、中小企業に対する支援、こういうものが対象となっております。また、事業開始の際に手続を簡素化する、いわゆるワンストップサービスの規定についても設けているところでございます。

3ページをごらんください。この物流総合効率化法の施行のスケジュールでございますけれども、5月2日に国会で可決・成立いただきまして、5月13日に公布しております。現在、政省令、基本方針などの原案を作成しているところでございまして、予定では7月中旬ごろから8月中旬ごろにパブリックコメントを行った後に、9月上中旬ごろに公布・告示し、10月1日の施行ということを目指して、現在、作業を進めているところでございます。

次に、4ページをごらんください。生産性革命についてご説明申し上げます。ご承知のとおり、我が国は人口減少時代に入っております。これによりまして、これまで成長を支えてきた労働者というものが減少していくということが予想されているわけでございます。「ねらい」というところに書かれておりますが、経済成長を人口減少社会で実現するにはどうしていけばいいのかということで、国土交通省として考えている考え方でありまして、労働者については矢印、下に下がっておりますように、人口は減っていく。あるいは労働時間についても、長くするよりどちらかというコンパクトにしていくというふうな時代の流れにございますので、ここが下がっていても経済成長を実現する、生産性を上げていかなきゃいけないということでございます。したがって、労働者の減少を上回る生産性の上昇を目指していこうということで、国土交通省としましては、今年を生産性革命元年といたしまして、省を挙げてさまざまな分野の生産性革命に取り組んでございます。

3つの切り口ということで下の方に書いてありますが、社会のベースの生産性を高める

プロジェクト、例えば道路の渋滞をなくしていくとかということでありますとか、産業別の生産性を高めるプロジェクト、未来型の投資・新技術で生産性を高めるプロジェクトということで3つに分類しております。この3つの円、重なっているところがございますが、その重なる部分を含めて、3つの切り口でやっていこうということでございます。

5ページをごらんください。それぞれ現在公表しておりますプロジェクト13個ございますけれども、列挙してございます。こちら、国土交通省の生産性革命本部という大臣を本部長とする会議体がございますが、ここで決定したものでございます。社会のベースの中には例えば渋滞をなくすピンポイント対策と賢い料金などがあります。また、物流につきまして、産業別ということでこちら真ん中付近に物流産業、あるいはトラック輸送というふうに書かれておりますけれども、こういうものが物流に関連して取り組んでいる分野でございます。また、未来型ということで、科学的な道路交通安全対策などが取り組む対象となっております。

6ページをごらんください。国土交通省の生産性革命プロジェクトのうち物流生産性革命についてご説明させていただきたいと思っております。委員の皆様ご承知のとおり、物流生産性革命という表現は昨年いただきました答申の中で初めてつくられたものでございますけれども、これを具体的に実行に移していこうということで、施策パッケージとしてまとめたものでございます。

上の箱のところでございますが、近年の我が国の物流は、トラックの積載率が42%に低下するなど、さまざまな非効率が発生しております。生産性を向上させ、将来の労働力不足を克服して経済成長に貢献していく、このような答申の中でも掲げられました考え方に基きまして具体的な取り組みを進めていこうということであります。成長を加速させる物流、あるいは暮らしを向上させる物流というふうに大きく2つの分野に分けて、主な施策を掲げさせていただいております。真ん中のあたりにグラフなどを書かせていただいておりますが、一番左、トラックの輸送能力の約6割は未使用。かつては6割近くあったトラックの積載率は今40.9%に下がっております。また約4割は荷役業務で対価が支払われていない。あるいは1つの運行で手待ちが発生する場合につきましては2時間弱の手待ち時間が発生している。宅配便の約2割は再配達である。あるいは天井の高さが3メートルの場合は70%以上の——これは路線トラック、特積みのトラックということでありまして、必ずしも一般のトラック全体ではありませんけれども、トラックが中に入れないというケースもございます。こういう部分を改善していくことなどによって物流の生産性

を向上させていきたいということでもあります。

右下、数値目標を設定してございます。物流事業と書かれておりますが、トラック・内航海運・貨物鉄道事業の、いわゆる物流の主たる輸送事業の合計の就業者1人1時間当たりの付加価値額。付加価値の構成は下のほうに米印で書かれておりますが、人件費、経常利益、租税効果などというものを付加価値額として定義しております。将来的に全産業平均並みにしたいということではありますが、当面は2020年度までに2割程度向上させていきたいというふうな目標でございます。

7ページをごらんください。成長加速物流ということでもあります。取り組む施策の例ということでもありますので、これに限ったものではございません。移動時間・待ち時間のムダ、スペースのムダ等を効率化して、生産性を向上させていこうということですが、具体的にはトラック物流の刷新ということで、例えば左から2番目ですが、例えば中継輸送を含む共同配送を促進することによって積載効率を約2割程度向上させていきたい。あるいは自動隊列走行を早期に実現したい。あるいは、右側の真ん中ですが、物流を考慮した建築物の設計・運用の促進、デザイン・フォー・ロジスティクスということで、こちらも昨年の答申の中で初めて出てきた表現、考え方でありまして、こういうものに取り組んでいこうということでもあります。これについては今年度中に設計運用のガイドラインを策定しようということで、現在準備を進めております。

また、コンテナ輸送の刷新でありますとか、港湾の刷新、海運の刷新と、こういうふうなことについても取り組みを進めていこうということでございます。

次に、8ページでございますが、暮らし向上物流でございます。こちらにつきましては、関係者の連携や先進技術で利便性も生産性も上げていこうということでございます。今日、各社様から暮らし向上物流関連の最近の取り組み状況についてご報告をいただきますけれども、答申後、いろいろな取り組みをしていただいているところでございます。①受け取りやすい宅配便とありますが、例えば写真にもありますような宅配便の受け取りロッカーというものが特定の宅配便事業者だけではなく、さまざまな宅配事業者の方にご利用いただけるオープン型の宅配ロッカーの整備、こういうふうなことでもありますとか、身軽な旅行を実現する物流、いわゆる手ぶら観光のカウンターの設置ということで、今年度から新たに補助制度を設けて、外国語対応できるような手ぶら観光のカウンターの整備ということを加速させていくというふうな取り組みを始めております。2020年までに手ぶら観光カウンターを主要な交通結節点に設置していこうということもございます。また、過疎

地でも便利な物流、あるいはドローンによる荷物配送ということで、これは答申を受けて、具体化の取組をやっていこうということでございます。

9ページをごらんください。政府におきましては、2020年までに農林水産物・食品の輸出額を1兆円という目標で従来から進めているところでありますけれども、これを前倒ししていこうということで、今年2月に農林水産業の輸出力強化ワーキンググループというものが設けられました。これはメンバーは右側のところに書いてありますように、経済再生担当大臣を座長に内閣官房長官など官邸のメンバー、あるいは関係省庁が入っております。国土交通省から物流審議官と観光庁次長などがメンバーに入っております。有識者として、例えば荷主側的な団体でありますとか、ANA Cargoの岡田社長など物流関係者にもご参画をいただいているところでございます。ワーキングにおきまして農林水産業の輸出力強化戦略というものが5月19日に取りまとめられたところでございまして、この戦略に基づいて、政府としてこれから対策を強化していこうということであります。

10ページをごらんください。この取りまとめられた戦略の中で、物流についてどういうことが書いてあるかということについてご説明申し上げます。10ページ、左側のところでありますけれども、戦略の中には民間の意欲的な取り組みへの支援ということで幾つか書いてある中で、3番目、生産物を海外へ運ぶ、海外で売る物流ということで、取り組みが掲げられてございます。右側の部分でありますけれども、項目といたしましては輸出拠点の機能を向上させていく。具体的には例えば冷蔵倉庫の整備促進、機能充実でありますとか、港湾の冷蔵（リーファー）コンテナの輸出環境の改善、こういうものが掲げられてございます。また、2点目といたしまして、荷物の集約や大口化によりまして物流コストというものを適正な水準にしていこうというふうなことでございますとか、3点目といたしまして、鮮度を保持してスムーズに届けるコールドチェーンというものを整備していこうということであります。日本国内のコールドチェーン、よく整備されているところがありますけれども、輸出先の海外におきましてコールドチェーンは十分に整備されていない国も多々ございますので、こういうふうな観点でございます。

次に11ページをごらんください。物流システムの国際標準化の推進に向けた取り組みでございます。我が国の物流におきましては、コールドチェーンや宅配サービスなどに代表されますような質の高い物流システムというものがございます。これをアジア、あるいはそのほかの海外に広めていこうということでありますが、我が国の質の高い物流システ

ムの規格化、あるいは国際標準化を推進いたしまして、もってアジア物流圏における物流環境の改善に貢献するとともに、我が国の物流事業者の国際競争力の強化を図っていかうということでございます。

交通政策基本計画や、あるいは昨年いただきました答申の中でもそのような趣旨が書かれているところでありますけれども、具体的な取り組みをやっていかうということ、右側でございますけれども、今年3月から、我が国物流施設の国際標準化の推進等に関する連絡検討会というものを設けまして、まずは小口保冷輸送、クール宅配便などがございますけれども、これを対象に議論を開始したところでございます。日本発のサービスやノウハウを規格化、国際標準化して、我が国の物流事業者の皆様が海外において競争上の有利な地位を構築できるよう政府としても努力していきたいというふうに考えているところでございます。

次に、12ページをごらんください。今年4月発生いたしました熊本地震に関する状況のご報告でございます。今回の熊本地震は東日本大震災以降、非常に大きい災害だということで、東日本大震災以降に検討しておりました、いわゆるプッシュ型の支援物資輸送ということを実際に実行したということでございます。

12ページにございますように、今回どうやってやったかということではありますが、左上、物資支援（食料）と緑色で書いているところでありますけれども、食料と食料以外、物資支援、青色のところですが、2つに大きく分けて、プッシュ型の輸送というものをやっておりました。物資支援のうち、食料につきましては、例えば赤く囲んでございますが、日本通運様の鳥栖流通センターを物資の集積拠点といたしまして、ここからトラック事業者の皆様、全日本トラック協会及び関係の事業者の皆様にご協力いただきまして、輸送力を確保した上で、市町村の搬入拠点などに運んでいたということでもあります。市町村の搬入拠点からもまたトラック事業者の皆様にご協力いただきまして、各避難所に届けるというふうなオペレーションになっておりました。これ以外に自衛隊の輸送なども組み合わせながら運んでいったということでもありますけれども、物資支援、食料以外につきましてはヤマト運輸様のロジクロス福岡久山というところを拠点としまして、同じように物流事業者の皆様にご協力いただきながら輸送していたということでもあります。

今回、よかった点、悪かった点とか、いろいろと検証しているところでありますけれども、1つは、あらかじめご協力いただける物資拠点を選定しておくということを東日本大震災以降にやりましたので、こういうこともありまして、物資拠点の立ち上げについては

東日本大震災のときよりはスムーズにいった部分もあろうかと思っております。また、今回、余震がかなり続いたわけですが、熊本以外のところに設置したことによって余震による揺れを心配せずに、当然近くも揺れていたわけですが、大きな揺れということのない中で仕分け作業等ができたということなどは物資の送り出しの効率化につながった部分が結果としてあったかなというふうに思っております。

一方で、例えば荷物を届ける際の情報、いつ何が届くとか、そういうふうな情報を現地にバトンしていくということでありまして、あるいは市町村の拠点に入った後に、そこから先の避難所への端末等については、当初時間がかかったようなところもございまして、このあたりは課題かなというふうに思っております。この際、途中から iPadなどが現地に導入されまして、避難所ごとにどういうものがどれくらい必要かというふうなニーズなどを吸い上げるようなシステムなども今回利用されているということも1つの特徴となっております。

13ページをごらんください。支援物資の輸送につきまして、内閣府が全体として統括しておりまして、国土交通省におきましては、物流事業者の協力をいただきまして、支援物資を輸送する体制の確保、輸送力ということと、2点目に支援物資拠点の確保ということを担当しております。例えば物資をメーカー様から買ってくるとか、そういうことにつきましては例えば経済産業省とか、農林水産省のような、メーカーなどを所管していらっしゃる省庁のほうで担当しているという役割分担でございます。幹線輸送、物資拠点、フィーダー輸送というふうに今回熊本地震につきましては、こちらに書かれているような形でトラックによる輸送、あるいは鉄道についてもJR貨物による臨時列車の運行でありますとか、海運につきましてもフェリー、RO-RO船など、あるいは航空についてもJAL、ANAにご協力いただいて、輸送しているというところでございます。

駆け足でございましたが、国土交通省からのご説明は以上でございます。

【根本委員長】 ありがとうございます。

それでは引き続き、議事（2）関係事業者からの報告に移りたいと思います。ご説明をいただく順番にご説明者をご紹介申し上げます。

小田急グループ様、小田急電鉄株式会社執行役員交通企画部長、立山様。

【小田急電鉄（立山）】 立山でございます。

【根本委員長】 京王グループ様、京王地下駐車場株式会社取締役事業部長、澤様。

【京王地下駐車場（澤）】 澤でございます。よろしく申し上げます。

【根本委員長】 佐川急便株式会社様、営業部営業課長、萩原様。

【佐川急便（萩原）】 萩原でございます。よろしくお願いいたします。

【根本委員長】 日本郵便株式会社様、郵便・物流営業部兼郵便・物流商品サービス企画部課長、今野様。

【日本郵便（今野）】 今野でございます。よろしくお願いいたします。

【根本委員長】 ヤマト運輸株式会社様、営業推進部プロジェクトマネジャー、成保様。

【ヤマト運輸（成保）】 成保でございます。よろしくお願いいたします。

【根本委員長】 及び営業推進部プロジェクトマネジャー、山口様。

【ヤマト運輸（山口）】 山口でございます。よろしくお願いいたします。

【根本委員長】 よろしくをお願いいたします。

それでは、まず小田急グループの立山様、よろしくお願いいたします。

【小田急電鉄（立山）】 それでは、本日、このような場にお招きいただきまして、まことにありがとうございます。

それでは、小田急グループにおける手ぶら観光カウンター設置の取り組みについて、お手元の資料に基づきご説明させていただきます。着座にて失礼します。

それでは、まず資料をおめくりください。2ページ目、まず小田急線の概要と観光の位置づけについてかいつまんでご説明申し上げたいと思います。ごらんのとおり、私ども、新宿を起点といたしまして、赤色線の小田原までの小田原線、水色の南のほうに伸びる片瀬江ノ島までの江ノ島線、それと北のほうに伸びます緑の路線、この3つの路線、総延長120キロの営業キロを持つ鉄道でございます。昨年度の実績で申し上げますと、年間7億4,000万人、1日当たり平均で言いますと、203万人のお客様にご利用をいただいております。過半は沿線にお住まいの方々の日常のご利用でございますが、一部においては今ご案内申し上げました図面の左下、真ん中の下にございます箱根であるとか、江ノ島、鎌倉であるとか、こういった観光地がございますので、そういった観光へお越しのお客様の輸送も担っております。

また、図面の真ん中左下のほうにございますが、私ども、特急ロマンスカーというのを運行してございます。沿線の朝夕の通勤でもご利用いただいておりますが、今申し上げた観光輸送でも、かなりのお客様をお運び申し上げております。この中で、近年、下にございますように、外国の旅行のお客様が増加しておりまして、インバウンド対策の必要性が高まってきてございます。特にそういった方々、大きな手荷物をお持ちですので、そうい

った方々のためのスペースの確保が課題となってきてございます。

次に、3ページ目にお移りください。小田急グループのインバウンド施策の主な取り組みとしてご説明申し上げます。私ども、まず外国人の旅行センターというものを立ち上げました。これは交通観光案内や乗車券類の販売など、さまざまなご案内を申し上げるセンターでございまして、平成11年に新宿駅の西口に、平成22年に小田原駅にてこういったものを立ち上げてございます。来訪者につきましてはこの5年間でほぼ2.2倍、昨年度の実績でいきますと、20万9,000人ほどの外国のお客様にご利用いただいております。

そのほか記載のと通りの取り組みを行っておりますが、一番下にございます手ぶら観光サービスにつきましても、平成17年に私どものグループ会社である箱根登山鉄道の箱根湯本駅にて営業を開始してございます。27年7月には手ぶら観光のサービス拠点として認定をいただいております。こちらについては箱根登山バスというグループ会社が運営いたしております。

また、本年6月からは佐川急便さんとの連携によりまして新宿駅西口において試験運用を開始してございます。この新宿駅においての試験運用実現に際しましては、物流審議官や総合政策局の物流政策課の皆様にご協力いただきお力添えを賜りましたことをこの場をかりて深く御礼申し上げます。

新宿駅西口手ぶら観光カウンターにつきましては近接する、先ほど申し上げました外国人旅行センターとの相乗効果を期待してございまして、将来的には箱根地区との連携も模索できたらというふうに考えてございます。

ページをおめくりいただき、スライドの4番をごらんください。箱根登山線箱根湯本駅の箱根キャリアサービスの概要でございまして、先ほどと重なりますが、平成17年に営業を開始いたしました。営業時間は記載のとおりでございまして、カウンターの設置場所、その様子等につきましては下の写真をごらんいただければと思います。

その位置関係につきましては、次の5番のページをごらんください。駅改札内のホーム階にございまして、赤い丸のハッチングをした部分にその場所を設置してございます。

続きまして、ページをおめくりください。スライドの6番をごらんいただければと思います。サービスの概要でございまして、箱根山内の380の提携宿泊施設との当日配送業務を実施してございまして、箱根湯本駅から宿には12時半までに受け付けいただければ、当日の15時以降に宿から箱根湯本のほうにつきましては10時までに宿で受け付けいた

できれば13時以降に駅でお受け取りできるような仕組みでございます。料金につきましては記載のとおりでございますが、私どもの主力商品であります箱根フリーパスを提示いただくと割引があるというふうな仕組みでサービスを提供してございます。

スライドの7番をごらんいただければと思います。今申し上げたような営業展開につきましてはフリーパスの割引であったり、あるいは旅行代理店との提携、記載のとおり、私どものグループ会社である小田急トラベルとの割引サービスであるとか、あるいはJTBさんとのセットプランであるとか、こういったものを仕込んで、実施してきてございます。最後になりますが、手ぶら観光のサービス拠点として27年7月に認定をいただいております。

1枚おめくりいただきまして、スライドの8番をごらんいただければと思います。箱根湯本の取り扱い個数の推移でございますが、一昨年、平成26年度には最高の9万8,900個の取り扱いが最大の取り扱い個数となりました。記載のとおり、時間をかけて徐々に認知が進んでまいりまして、その取り扱い個数も伸びてきてございます。平成27年につきましてはご案内のとおり、大涌谷の噴火警戒レベルの向上に伴って若干取り扱い個数が減少した部分もございます。現在におきましてはレベルも下がりまして、比較的客人様も戻りつつあります。私どもとしましては、一日も早いロープウエーの全面運行再開を待ち望んでおるところでございます。

続きまして、スライドの9、次のページをごらんください。こちらは先月から運用を開始いたしました新宿駅西口での観光サービスの試験運用の状況でございます。営業開始につきましては先月6月14日からということでございます。事業者につきましては佐川急便様に業務委託契約としてお願いしてございます。様子でございますが、下の写真にございますように、左の写真、これがカウンターの全景写真でございます。現在は試験運用のために簡単な什器でお願いしてございますが、お客様のご利用状況やオペレーションに問題ないかを確認した後にできるだけ効果の高い場所に本設置したいというふうに考えてございます。

おめくりいただきまして、10ページをごらんいただければと思います。今回の手ぶら観光のカウンターの設置場所を駅の構内平面図に落としてございます。図面でごらんとおり左下のところ、赤い丸にハッチングのところはその窓口でございますが、このカウンターの並びには特急券の発売所、その右のほうには赤く色塗りしてございますが、先般ご説明申し上げました外国人旅行センター、あるいは外貨の両替所がございまして、そうい

った外国のお客様との連携もできるようところで実施してきてございます。

また、この図面には記載がございませんが、素面の右側のほうには小田急百貨店もございまして、そちらのほうとの連携も図れるようにということで考えてきてございます。

次にスライドの11ページをごらんください。サービスの概要でございます。大きく3点ございまして、1点目は手荷物の一時的預かり、こちらには開始してまだ半月ほどでございますが、ご利用の8割は一時的預かりというふうな状況でございます。

2点目、②ですが、これは新宿駅西口から宅配カウンターからの即日配達でございます。現在においては東京国際空港、成田国際空港、東京駅、バスタ新宿、東京23区内あるいは浦安市内のホテル、こういったところへの配送を行っておりまして、11時までに受け付けいただければ、16時以降で受け取ることができるような仕組みで営業してございます。なお、新宿駅西口のカウンターにおきましては、西新宿周辺エリアのホテルであれば、当日18時まで受け付けるサービスをいたしてございます。

③ですが、これは通常の飛脚宅配便でございます。これまでも百貨店で購入された商品の配送サービスは百貨店の中ではございましたが、購入された商品とお客様自身の手荷物を一緒に送ることは百貨店の中ではできませんでしたので、そういったご利用も今後この場所で期待できるものと楽しみにいたしております。以上3点のサービスはともに英語、中国語に対応しており、国土交通省様にも手ぶら観光としての認定をいただいております。

小田急グループといたしましては、新宿駅の試験運用の結果などを踏まえ、今後、新たな場所での新規展開や箱根地区などとの連携も視野に、より身軽で、より快適な手ぶら観光ができる環境を推進してまいりたいと考えてございます。

私ども小田急グループからの説明は以上でございます。ご清聴ありがとうございました。

【根本委員長】 ありがとうございました。

それでは続きまして、京王グループの澤様、よろしく願いいたします。

【京王地下駐車場（澤）】 京王地下駐車場の澤でございます。本日は私どもの取り組みを紹介する場を設けていただきまして、ありがとうございます。説明につきましては着座にてお願いいたします。

資料をおめくりください。今回発表させていただく中で、唯一社名になじみがない方も多くあると思いますので、簡単に会社の概要を説明させていただきます。当社は、京王電鉄100%の子会社でございまして、新宿駅南口にございます都市計画駐車場の運営及び

それに附帯する地下街を運営している会社でございます。その中で事業といたしまして、京王線、井の頭線全駅に設置しておりますコインロッカーの運営も70年代から手がけております。

初めに、京王ねこのてカウンターについてご紹介さしあげます。手ぶら観光カウンターの京王ねこのてカウンターでございますけれども、そもそも私どもで着眼したのは、コインロッカーを運営しております、ロッカーに入らない荷物が非常に増えてきたというお問い合わせが私どものほうに寄せられておりました。そういった中で、大きな荷物も預かれるような有人対応が必要ではないかというところで、昨年から検討した次第でございます。

本年4月1日に京王新線、都営新宿線の新宿駅改札脇に開設いたしました。写真がカウンターの写真でございます。開設に当たりましては、国道事務所様、東京都交通局様に、また手ぶら観光共通ロゴマーク取得に当たりましては観光庁様等に大変お世話になりました。この場をおかりしまして、御礼申し上げます。

カウンターにつきましては、地下駅構内のため区画を設けず、上部開口の不燃材による開放型ブースといたしております。カウンターの特徴ですけれども、コインロッカーの運営もしておりますので、来訪されたお客様の荷物のボリュームですとか、途中での出し入れの可否等を確認いたしまして、カウンターをご利用いただくのか、コインロッカーをご利用いただくほうがいいのか、それを判断いたしまして、お客様にお勧めしているところでございます。改札に隣接しておりますので、鉄道のご案内ですとか、周辺の案内も非常に多いため、スタッフは全員日本人で対応していることが挙げられます。

なお、言語につきましては英語を中心に対応しております。

ページをおめくりください。次に、取り扱いサービスでございます。時間ですとか、料金につきましては記載のとおりでございます。なお、決済につきましては、日本人の利用も想定しておりますので、パスモのほか、各種ICカード等も可能としております。当カウンターはヤマト運輸様と協業しておりますけれども、羽田空港への当日便につきましてはこれまでなかったということで、手ぶらサービス便の設営に関しましては、ヤマト運輸様の多くの部署の方々にご尽力いただきました。まことにありがとうございました。

下のページにいきまして、利用の状況でございます。一時預かりと手ぶら便につきましては8割の方が外国人となっております。宅急便につきましては6割は日本人、国内の宅急便にもかかわらず、4割近くも外国人の方にご利用いただいておりますけれども、この方々

は新宿から次の京都ですとか、金沢ですとか、そういったところに大きなスーツケースを送りたいというニーズでご利用いただいております。

右側のグラフにつきましては週当たりの取扱量を示しております。ごらんいただきますように、取扱量が非常に不安定でございまして、スタッフの配置ですとか、その辺に大変工夫が必要となっております。なお、開設後3カ月ほどたっておりますけれども、取扱量がこのように不安定な理由といたしましては、私ども地下にあるという立地に加えまして、新宿が観光地ではなくて、宿泊する場所、あるいはショッピングされる場所ということで、まちなかに出て荷物をお預けする必要のある方がそもそもそんなに多くないんじゃないかなというふうに考えております。また、最近では、小田急のご説明がございましたけれども、マーケットボリュームの割にはいろいろなサービスカウンターが増えておりますので、エリア内の競合も発生し始めているのではないかとこのように考えております。

取り扱いのサービスについて、お客様、カウンターに寄ってこられて、話を聞きますと、国によっては荷物をお預けしたり、あるいは送ってもらうということになじみがない方がかなりいることに気づかされます。今後につきましては、サービスそのものの周知、また、私どもカウンターの告知、こちらをいかにして知らしめるか、これが課題かと考えております。

続きまして、既存IC型コインロッカーを活用しました荷物受け取りサービスの実証試験についてご説明申し上げます。スライドの7ページをごらんください。写真は実証実験で使用しておりますコインロッカーでございます。これはふだん皆様が駅で目にしているものと外観は全く同じでございますけれども、操作部の画面のところが一部変わっていることにお気づきかと思えます。

実証実験の期間ですとか、実施駅は記載のとおりでございます。実験のメンバーはロッカーメーカーのアルファロッカーシステム様と宅配便の大手のグループシステム会社様、そして私どもの3者で行っております。メーカーとエンドユーザーに近い宅配の実務をよくご存じのシステム会社様、ロッカーの運営者、この3者がそろったことによりまして、これまでになく実証実験が行われていると考えております。なお、取り扱いメニューにつきましては、宅配便の再配達、通販購入品などの荷物受け取り、返品を含む荷物発送、これに従前どおりのロッカーを使った一時預けとなっております。

ページをおめくりいただきまして、6の着想・特徴でございます。開発のきっかけですが、駅のコインロッカーは昼間に多く使われまして、夕方以降は稼働が低い状況にござい

ます。全体の稼働を高めるためには夜間、グラフを示しておきまして、青い字を引いたところがございますけれども、ここの稼働を高めない限りはロッカーの全体の稼働は高まらないというものがございます。そこへシステム会社様から再配達物の上昇の解決策として駅のロッカーを利用できないかというようなお問い合わせがありまして、ここでめでたく2つのサービスが会いまして、プロジェクトが立ち上がりました。これは昨年春のことでございます。

特徴を挙げますと、まず既にあるコインロッカーを活用しているという点でございます。狭い駅構内では新たな場所を確保することは至難のわざでございます。また新しいロッカーを購入しますと非常に高額でございますので、この点既存ロッカーであれば場所の確保は既に済んでおりますし、費用は改修費用程度で済むということでございます。

特徴の2つ目といたしましては、コインロッカーと併用で多目的に利用するという点です。駅のコインロッカーは、そもそも鉄道利用者の一時預かりのニーズに応えるために設置されておりますので、これをなくすわけにはいきません。ただ、置いておいても低効率であり、何らかの方策が求められておりました。

特徴の3点目はフルオープン型ということでございます。宅配事業者様、EC事業者様、駅周辺のお店さんなど、ID登録と簡単なメールシステムさえあればご利用いただけることを目指しております。

4点目はフルシェアード型でございます。つまり、あいているボックスをみんなで使い回そうということでございます。実際荷物を受け取る利用者の方々にはメールで個別にご案内をしておりますので、また、パスワードを入力すれば扉が開きますので、ある特定の事業者が特定の1列を占有してロッカー本体に個別のロゴ等を掲出する必要はございません。限られたボックスを効率よく運用することが収益性確保のポイントだと考えております。

7の概要でございます。この図は、左側が宅配事業者様が納品する場合、右側はネット上で決済済みの商品を店員様が直接納品するようなフローを想定しております。通常宅配便ロッカーですと、宅配便の配送の方がお届けしますが、私どもはグループ会社が駅近くで商売しておりますので、例えば本屋さんなんか、営業時間外にも事前に決済さえ済んでいれば、ロッカーに入れておけば、終電まで荷物を受け取っていただける。こんなことを目指して自社配達、こちらのものを取り組んでおります。

ページをおめくりいただきまして、納品から受け取りのフローでございます。細かい点

はお読み取りいただきたいと思いますが、大分時間がたちまして利用者の動きが見えてまいりましたので、本運用では納品可能時刻ですとか、万が一受け取っていただけなかった場合の回収のタイミングなんかは短くしていこうというふうに考えております。

下のページは画面操作の流れでございます。少し小さくて申しわけないんですけども、ぜひ機会があれば、現物で体感いただきたいと思っております。操作が簡単で、宅配ドライバーの方であれば、20秒程度で納品が済みます。そちらに40秒程度と書いてありますけれども、これはお店さんのアルバイトさんが商品を持って預ける場合でも、40秒程度で納品が済むというところで時間を書かせていただいております。荷物にお受けになられるお客様につきましては、メールが届きますパスワード6桁もしくは8桁を入力すれば、通常のコインロッカーと同じように、荷物の入ったボックスがぱかっと開きますので、これで受け取り完了となります。この間、10秒とかからず、コンビニ受け取りなんかと比べても大変手軽かと存じます。

なお、私どものロッカーは一時預かりを基本としておりますので、荷物を受け取っていただいた後、あいたボックスにつきましてはすぐ通常の一時預かりのロッカーにもなりますし、設定によりましては——設定といいますのは再配達の希望が多いエリアであれば、また再配達を受け付けるような、そんな予約モードに復することも可能でございまして、その辺は機械ごとに設定できるような、そんな仕組みをつくっております。

ページをおめぐりいただきまして、検証でございます。そこに挙げてありますのは、今通販2社様から商品を直接送っていただくような、そんなサービスをしておりますけれども、これまでに350個ほど。リピート率も徐々に上がってきております。納品完了メール、現在は配達日時の指定がない方がロッカーを使える、そんなような設定をしておりますけれども、今日入りましたというメールが届いてから、その日のうちに8割の方が受け取っていただいたという状況でございます。実証実験では専用ロッカーとは異なりまして、手厚いサービスでなくても利用いただける方が相当数おりまして、共用型ロッカーでは昼間は一時預かり、夜は荷物受け取りとして利用できることが見えてまいりました。

ちなみに、下の囲みの中ですけれども、利用者アンケートを実施したところ、通常の通販業者さんにお支払いする送料のほかに別途料金を支払ってでもロッカー受け取りを使ってもいいというふうに回答してくださっている方が4割近くいることがおわかりいただけるかと思っております。これはビジネスを考える上で大変注目する点ではないかと思っております。

下のページは広がりの可能性を示しております。当社では、全69駅ございますけれども、今後2年間程度で全てをIC型に置きかえまして、荷物受け取りの機能を有する、こういったものに変えていく予定でございます。また、一緒にプロジェクトをやっておりますアルファロッカー様のお話ですと、関東圏で約700駅にコインロッカーを設置されているということでございます。700駅のうち200駅が既にIC型ロッカーとなっておりまして、こちらにつきましては簡単なプログラムの更新と通信機器の取り付け、私どもの機械をやったところ大体1駅20分から30分程度、こちらの作業時間で宅配ロッカーに変わることができます。この通信の取り付け等で200駅の区分が荷物受け取りロッカーに変わっていく、こんなことを意味しております。さらに残りの500駅につきましても、ロッカーとしましては既に場所が確保されておりますので、ロッカーを設置する方々、主に鉄道会社さんだと思いますけれども、投資判断さえしていただければこれらも荷物受け取りロッカーになっていきます。この可能性とスピード感というのは見逃せないものではないかというふうに考えております。

おめくりいただきまして、メリットを少し書いてあります。立場ごとに、お客様、宅配事業者様、EC事業者様、鉄道事業者、挙げておりますけれども、エンドのお客様につきましましては好きなときに非対面で、しかも簡単操作でお荷物を受け取っていただける。宅配事業者様につきましましては必要なときだけ利用すればよろしいので、ロッカーの購入ですとか、メンテナンスを考えますと、コスト面だけでなく、いろいろなメリットを感じていただけるものと考えております。

最後に、課題を4点ほど挙げさせていただいております。まず1つは収入源の確保でございます。ご利用いただく料金設定など、メリットを感じていただきながらそれぞれの立場で応分の負担をしていただき、また、ロッカーを設置している鉄道会社にもメリットがあるような、そんな仕組みを目下検討しております。

2つ目としましては重い投資負担を挙げさせていただいております。二毛作になりますので、収入は鉄道会社として上がってまいりますけれども、鍵式から置きかえる場合には5列の場合で大体300万ぐらいかかるというふうに聞いておりますので、そう簡単に投資できる金額ではございません。

3点目としましては、参画事業者集めでございます。今後はオープン型が前提というふうに聞いておりますけれども、現在、宅配事業者様が自社の専用ロッカーの設置を優先されている中、いかに多くの事業者様にご参加いただくか、これも課題かと思っております。

4つ目はサービスの浸透と書いておりますけれども、例えばコンビニ受け取り、または宅配事業者様が置かれている専用ロッカーにおきましては荷物の保管期限は3日というふうにお伺いしております。しかし、我々は昼間は一時利用で使っていただかなければいけませんので、翌朝10時までには引き取ってください、こういったご案内をさしあげるようにしております。これは見ようによってはサービスの使い勝手が非常に悪く見えますけれども、万人受けすることは効率を下げることにはなりますが、いかに多くの利用者に受け入れていただくか、これが課題かと思えます。

私どもは引き続き実証事業を通しまして、皆様にご利用いただき、インフラ的なサービスの実現を目指してまいります。今後、関係各社の前向きなご参画をお願いいたしまして、長くなりましたが、当社のご紹介を終わらせていただきます。ご清聴ありがとうございました。

【根本委員長】 ありがとうございました。

それでは続きまして、佐川急便株式会社の萩原様、よろしくお願いいたします。

【佐川急便（萩原）】 それでは、ただいまご紹介にあずかりました佐川急便の萩原でございます。着座にてご報告をさせていただきます。

まず、弊社の手ぶら観光のモデル事例は、全国さまざまところで実施しておりますが、東京の事例でイメージしていただければと思います。我々佐川急便としては、駅などのターミナル施設に拠点を設け、そこを起点に手ぶらで観光していただける利便性のいいサービスを提供し、運用させていただいています。

ホテルを出られたお客様の帰宅をイメージしていただければと思います。最終日もさまざまところで観光されると思います。基本的には直接帰られる場合は、海外の方は成田空港、羽田空港、そういったところをご利用されると思います。ホテルから直接成田空港、もしくは羽田空港で、または、東京駅に出店させていただいています東京手ぶら観光手荷物預かり所といった、弊社の施設で受け取れる、そんなサービスを展開させていただいています。また、それぞれの施設から、ご自宅までというような形で、即日配送できるサービスを検討しているといった内容になっております。

ホテル・空港即配サービスを実際に運営している店舗は、東京スカイツリー・浅草雷門・東京駅内がございます。また、大阪駅の改札を出たところにも大阪駅ツーリストセンターという形で出店させていただいております。

最近の事例を申し上げますと、皆さんご存じのとおり、東京都様が運営されています『バ

スタ新宿』です。こちらの中の宅配カウンターを弊社で運営させていただいております。また、その他の地方事例として、民間企業同士のタイアップという形で、博多天神のJTB様のカウンターに我々の宅配カウンターを設けさせていただいた『九州ツーリストインフォメーションセンター』がございます。こちらでも手ぶら観光を推奨する活動を実施させていただいております。大阪駅や博多の天神は、その周辺のホテルへ即日配送で、手ぶら観光を推奨する活動をしているという内容になります。

弊社が出させていただいている宅配カウンターの機能でございます。基本的には手荷物一時預かりは当たり前ですけれども、空港、ホテルへの即日配送。さらにセキュリティー対策では爆発物検査装置を一部店舗で導入させていただいております。現状、東京駅では、実施していますが、これから東京オリンピック開催に向けてセキュリティー基準というのは非常に上がってくるということと、先般、伊勢志摩サミットでもございましたとおり、テロ対策というのは非常に重要になってくるだろうということで、先駆けて、このようなセキュリティー対策を講じています。特にターミナル施設というのは非常に危険性が高いといった観点で対応させていただいて、これから各施設に導入していこうという動きをしております。

また、弊社カウンターでは、女性の活躍促進の場として多くの女性を雇用しております。

多言語対応というところでも基本的には英語はもちろん、中国語や、韓国語など、日本にいられている方の主要な言語に対応できるような人材を採用するように進めております。

全国の事例としては、さまざまなイベントや地域特有のサービス展開といった、いろいろな取り組みをさせていただいております。その一部ですけれども、四国のしまなみ海道という瀬戸内海を渡る橋はサイクリングのメッカになっております。サイクリングにいられた方へ、手ぶらサイクリングというサービスを提供させていただいております。また、長野の善光寺のご開帳の際には、手ぶら観光として、手荷物預かり所を一時的に出店させていただいたり、博多駅では博多どんたくなど、来場者数が非常に増えるときに臨時のブースを出店させていただいております。都心では秋葉原でも同様に土日だけの一時預かりサービスを提供しております。

当然多言語対応は必須条件というところで、我々が一番苦慮しているのは、外国語を話せる人を採用するというところが課題になっております。特に手ぶら観光の施設については営業時間が非常に長い。東京駅でも朝7時から夜は11時までオープンしております。その期間常に全ての言語を話せる人を配置すること自体、運営事業者の負担になります。

そこでタブレット端末を用いたテレビ電話の翻訳サービスを活用しております。こういったものを各施設に用意しまして、話せない場合は、テレビ電話で対応する形をとらせていただいております。

当然、観光では、案内が必要になってくるであろうということで、pepperを導入しまして、東京駅、新宿駅のバスタには設置させていただいております。何をやっているかといいますと、例えば東京駅では、駅構内は非常に広いので、館内のお土産屋さんの案内や、トイレの案内、といったものを多言語でご案内するサービスを実施しております。また、新宿のバスタでは、日本の観光名所であるとか、施設のPRをpepperを活用して実施させていただいております。

また、これから益々新しい施設ができる予定もございます。小田急様ともご一緒させていただいておりますけれども、そちらでもこのような機械を置いてPRできるようにご協力する方向で検討しております。

『手ぶら』というところでは、さまざまな場所でイベント的に実施するケースが非常に多く、弊社では臨時のブースが出店できるような資材を用意して、お祭りですとか、そのような場合にご利用いただくサービスを提供しています。

以上が手ぶら観光の取り組みでございまして、ここからはまた別件でございまして、貨客混載事業に関する取り組みについてご紹介させていただきたいと思っております。これは先般、北越急行様とプレスリリース、並びに共同記者会見をさせていただきました概要でございます。ほくほく線を用いて、我々の営業所間の幹線輸送を鉄道で担うということで合意しまして、今それに向けて着々と準備を進めているという状況でございます。

概要を簡単に申し上げます。我々佐川急便上越営業所で集荷させていただいたお荷物を隣の六日町営業所へ、新潟県内の店間輸送の一部をほくほく線に担っていただくことを検討しております。駅から我々の営業所までの距離計を地図に載せております。駅から近い営業所で、右の上段にありますように、かご車に荷物を入れまして、列車の中に荷物を積みませてもらったといったオペレーションを企画検討しております。このかご車も当然、セキュリティ一面が担保できるような盗難防止装置、そして、転倒防止などの安全性も担保できるようなものを新たに開発していただいているという状況でございます。おそらく9月ぐらいには、実際に安全性テスト、運用実験ということができるようになります。来年には実際に荷物を運んでみるというところまで進めようとして現在、調整しております。

続きまして、北越急行様と様々な形で取り組みを共同して実施しますので、先ほど京王

様の発表からもありました駅に宅配ボックス、宅配ロッカーを置くような運用も検討し、今、進めている状況でございます。以前環境省様とご一緒に実証実験を実施した駅に宅配ボックスを置かせていただいた福岡の事例がございますので、そのノウハウを活用して運用していきたいと思っています。また、観光というところでも、駅に手ぶら観光ができるような施設という展開も、さまざまな取組を鉄道事業者様とご一緒にサービスを展開していきたいということが、ご説明させていただいた北越急行様との内容でございます。

また、引き続きこういった展開を、いろいろなところでやっていきたいと思っています。発表は以上にさせていただきたいと思います。ご清聴ありがとうございました。

【根本委員長】 ありがとうございました。

それでは続きまして、日本郵便株式会社の今野様、よろしく願いいたします。

【日本郵便(今野)】 日本郵便の今野でございます。着座して説明させていただきます。

お手元の資料、ございますので、そちらのほうでご説明させていただきます。我々の受け取りロッカーというサービスは「はこぼす」というブランド名で今展開させていただいております。昨年4月から楽天市場様と組ませていただいて、半年間実証実験ということでさせていただきました。こちらの資料にありますとおり、お客様が好きな場所で、好きな時間に時間をかけることなく受け取りができるチャンネルを拡大するためのゆうパックの施策ということでございます。

私ども民営化するときに、実は受け取りロッカーの施策というのを行っております。ある会社様と組んで都内に300カ所ロッカーを設置して、主に鉄道様の駅に置いてありました。ただし、当時はインターネットがまだ普及しておりませんでしたので、物の受け取りというところの問題は、自分のところに届くお荷物を家族から届いたものであったり、そういったものを受け取るということだったのですが、今やECの市場というのが非常に伸びております。多い人では、当時は荷物を年間4.7個と言われたものが週に2個3個受け取るのがざらになっております。こういった中でもう一度受け取りロッカーを展開したいという思いから、2014年秋ごろから我々展開を検討した次第でございます。お手元の資料で、今左側のほうに1と2とありますけれども、「はこぼす」で展開しておりますのは、EC事業者様で物を買うときに、受け取りたい場所として「はこぼす」を指定していただいて、そこで受け取るという受け取り方と、2番目にありますのが、不在になった荷物を我々のコールセンターであったり、今後はシステム化し、連携して使えるようにしていこうと思っております。

右側のちょっと上、「はこぼす」のご利用条件とおこがましくも書いておりますが、大きさ、制限がございます。ただし、これは実は私ども、日本通運さんのペリカン便と統合するときに引き継ぎましたコンビニ受け取りというサービスと連携して展開していきたいと思っておりましたので、コンビニ受け取りの利用条件の3辺合計100サイズというものに合わせた条件で今運用している次第でございます。もちろん「はこぼす」の入れるサイズが大きくなれば、我々、170サイズまでお受けできますので、そういった荷物も受け取れるようにはなるということですが、今営業戦略上、コンビニ受け取りと、あと郵便局受け取りというのと一緒に展開しておりますので、持ち帰ることも考えれば、3辺合計100サイズというふうにしております。

その右側下のほうにロッカー設置場所、関東圏で現在34カ所。先週、国交省様のところにもつけさせていただいたのも入れると35カ所でございますが、私ども、今のところ常設ということで34カ所。郵便局25カ所、駅7カ所、商業施設2カ所というようなラインアップになっております。2015年4月にサービス開始したときには、まずは郵便局25カ所でスタートしたわけですが、その後いろいろ移設なり、撤去しております。そこは利用状況を見て柔軟に対応しているということでございます。

ちなみに郵便局は2万4,000局ございます。そのうち4,000局は簡易局ということで、大体2万局が建物、社屋を持っている郵便局でございます。うち1,000局が集配機能を持った我々の局ということで、それ以外のところはエリマネ局と我々申ししておりますけれども、ほんとうに駅前にあるような小さな局もございます。こういったところにも今後は展開していきたいと思っておりまして、郵便局というのと、あとは生活動線で一番便利な駅ですね。今コンビニエンスストア様よりも駅を使う頻度のほうが高くなっておりますので、そういった意味では駅につけさせていただいているのと、あとは一部、駅隣接の商業施設、そういったところにもつけさせていただいておりますので、我々としてはそういったところに今後も展開していきたいと思っています。

あと2月後半に発表している内容ですけれども、秋口以降は「はこぼす」を使った発送もお受けしようとしておりますので、そういった機能拡大というのを考えております。

2枚目ですけれども、我々の筐体イメージ写真でございます。特徴としましては、場所があれば我々のハードは1列からでも設置できるという形になっておりまして、狭い場所でも1列からでも置かせていただいているところがございます。この写真は2列から3列タイプ。あとJR西荻窪駅高架下は非常に大きいサイズで、7列ですね。設置させていた

だいております。

それで3枚目ですけれども、今回この場にお呼び立ていただきました我々のオープン化の考え方というところで、今実際オープン化ということで着手しております。そのご説明をさせていただきます。私ども実は24時間365日運用のコールセンターを「はこぼす」用に持っております。「はこぼす」用というのはちょっと語弊があるのですが、コンビニ受取であったり、コンビニからの差し出しという機能も有しております、その運用センターで他の物流会社様のデータをお預かりして、そこから「はこぼす」のほうのデータのほうに投入するという形です。ですので、データ連携を最初からする場合、若干、利用いただく事業者様にも投資が必要になるのですが、あとはアナログで情報をいただいで、我々の「はこぼす」を使えるような形で運用を考えております。

あと、配送の方は、今実際、物流会社さん2社ほどと都内の配送については我々が受託しております。ですので、「はこぼす」宛のお荷物を受託の運用にのっとって、我々の配達局というところに差し込んでいただいて、そこで「はこぼす」に配達する場合と、「はこぼす」そのものに配達していただく場合、どちらの運用もできるように考えております。実際「はこぼす」と言われるロッカーは、今実績で国内のメーカー4メーカーございます。写真でありますけれども、屋内の最新型のものや屋内の初期型のもの、その下に屋根がついている屋外型、そして最後についておりますのは電子ロッカーのハイブリッド型、いずれも操作画面は共通、操作に関してはうちの配達員が操作するのでは平均10秒。全て格納口の中にはセンサーがついている仕様を満たしていただいております。ですので、荷物の入庫出庫についてはリアルタイムで我々のセンターのほうに情報が上がってくるというところで、常時通信システムが機能としてついております。

実際我々のほうはアナログ運用を残しておりますのが、我々の会社は非常に歴史が古くて、人の多い会社でございます。ですので、システム化だけで回すというのはなかなか難しいかなと思ひまして、お客様のニーズも考えながらアナログ運用も残しているというところでございます。

最後に今の「はこぼす」の設置状況でございます。過去にも受け取りロッカーというサービスをやっておりますので、今回もやって、さすがに学んだことがあります。改めて学んだことが。やはり重要なのは、認知の向上。利用機会の創造ですね。利用していただけるように箇所数を増やすということだと思います。体験していただくということだと思います。そうしていただくと、ユーザー様は繰り返しの体験をしていただけますので、我々

はこういったサイクルを回しながらお客様に認知していただき、利用を増やしていきたいと思っています。

今後の展開ですけれども、今関東圏だけでございます。中核都市と言われる人口30万のところまでは我々展開していきたいと思っております。その先は、いろいろな施設さんのご要望に応じて展開できるようにしていきたいと思っておりますし、一部流通店舗様には流通店舗様のネットスーパーの受け取りのロッカーとして発表されているものが弊社の仕様を満たしております。ですので、いずれ我々の「はこぼす」のサービスがそこでも展開できるというような形で、我々がハードを持たずとも先様のハードで「はこぼす」サービスが展開できるようなことも考えております。

ちょっとお時間もありますので、以上でございますが、日本郵便からの発表を終わらせていただきます。ご清聴ありがとうございました。

【根本委員長】 ありがとうございます。

それでは続きまして、ヤマト運輸株式会社の成保様と山口様、よろしくお願ひいたします。

【ヤマト運輸（成保）】 ヤマト運輸の成保でございます。本日はよろしくお願ひいたします。着座してご説明させていただきます。

今までの中で、宅配ロッカーについての部分ですけれども、ご説明、かなりかぶる部分があると思いますので、弊社のほうからは簡単に資料の中から抜粋させていただいてご説明させていただければと思います。

めくっていただいた2ページ目に弊社のクロネコメンバーズという会員組織でアンケートを行った結果が記載されてございます。やはり受け取る際の配送の時間であったりとか、配送を待つ時間というところ、そこが非常に時代に合っていない、我々が動いている時間帯に受け取れないという環境が非常に増えているのだなということを実感しているような次第でございます。なるべくそれも自宅の近くで受け取りたい。設置の場所としては、今ほど日本郵便さんからもお話がありましたが、鉄道駅とか、バスターミナルという、公共性の高いところで受け取れると便利であるというような検証ができました。

次のページに東京メトロさんと昨年11月から地下鉄5駅で実証実験を行っており、その結果、利用者の分布等々も見えてきた部分がございますので、右のほうの円グラフを見ていただきますと、実際の利用動向が見えるかなと。利用の時間帯といたしましては、先ほど申した配達時間外の21時から0時というところが4割を超えているというようなと

ころもございまして、こちらに対応できるものをサービスとしてつくっていかねばいけ
ないかなというふうに考えてございます。利用からは通販を利用される方が非常に多い
ということと、今ほど言った時間帯の部分で言うと配達時間外のところで受け取りたいと
いうニーズが強いのだなと。1回使っていただくと、利便性が高まるということがわか
るということから、リピーターもかなりいらっしゃいますということで、好きな時間に確
実に手間なく受け取れるサービスというのは、今後つくっていかねばいけなという
思いでございます。

最後のページのオープンロッカーのコンセプトというところで、弊社の5月に記者会見
させていただいたPack city Japanという合弁会社をネオポストさんとおつくりさせてい
ただいているのですけれども、こちらの会社のコンセプトにもあるんですが、宅配事業者で
あり、ECさんとか、フリマ、それから小売業とか、サービス業というところが、皆その
1台のロッカーで乗り合える多機能なロッカーというところをつくっていくということが
今後の目標という形になるのではないかなと。1社だけで使うということではなくて、全
体で使えるようなものをつくっていくということを検討していければというふうに考えて
おります。

簡単でありますけれども、私のほうから以上になります。

【ヤマト運輸（山口）】 続きます、私、山口のほうから多摩ニュータウンにおける物
流を活用したくらしのサポートサービスの進捗についてご報告させていただきます。こち
らは前期に国土交通省様に選定いただきました地域を支える持続可能な物流ネットワー
クの構築に関するモデル事業、こちらの成果として今期の4月28日に始めたものです。本
取組は多摩ニュータウン、中でも多摩市の貝取、永山、諏訪、豊ヶ丘という4町域でまず
始めておりますが、こちらは多摩ニュータウンの中でも昭和40年代に開発が始まった、
最初の地域でございまして、40年ほどの経過とともに、居住者の高齢化が進み、経年と
ともに生活周り、特にお買い物や、外出、家の中のことも含めて不便が生じてきている地
域です。ここで物流ネットワークを基盤に、複合的な生活支援のサービスを提供すること
で地域住民のお困りごとを解決し、住みやすいまちづくりに貢献していくことを目指し、
UR都市機構様、多摩市様、地域事業者様と連携して取り組んでおります。

1ページ目の取り組み概要をごらんください。具体的な取組内容を簡単に示しておりま
す。物流効率化という側面も含め、この4町域で一括配送（共同配送）を始めております。
こちらは弊社の宅急便とともに、佐川急便様、日本郵便様より受託した配送荷物を一括し

て配送する取組です。

当地域は、UR様の団地群がおよそ100棟ある地域ですが、その中に2拠点、新たに小さな拠点を設けまして、ここを一括配送の拠点として活用しております。あわせて、多摩市様等も目指している地域コミュニティの活性化にもこの拠点を活用しております。また、買物支援では、買い物サポートサービスと申しまして、地域の小売店様でのお買物を、受注から、ピッキング、配送、決済含めて、弊社で代行してサービスを提供しております。それから、お買い物便、こちらはお買い物には地域のお客様がご自身で行かれますが、重いものを持って帰る、ないしは団地の上層階まで持ち上げるのが大変というお困りごとに対して、帰りの配送だけをお手伝いする。それから、家事サポートサービスでは、家の中のちょっとした困りごとを弊社でお手伝いしたり、地域の事業者様と連携して解決していく。そして顧客接点を生かしてお元気確認、見守り等も行っております。また、それらの取組を地域の皆様を新たに雇用するという形で活躍いただくことを目指しております。

一括配送は、この4町域で全てのお荷物、全ての商品を受託することが最終目標ですが、まず貝取地域という1町域で、佐川急便様、日本郵便様の、常温一般荷物を4月下旬から受託させていただいております。現在は、各社様より月間約1,000個お預かりしている状況です。住宅地での一括配送の取組には、これまでの商業施設やオフィスビルで行っていた共同配送と異なり、受取人様の不在等がございますので、運用についてこの2カ月で試行錯誤しながらやってまいりました。配送状況の情報連携で各社様にご協力いただき、仕組みができましたので、今後4町域へのエリア拡大を進めてまいります。また、商品の受託に関する課題では、代金引換やクール便で、各社様の商品設計が異なります。例えば、クールですと各社で温度帯の設定が違います。それらの差異を調整し、受託するための運用を固め、順次引き受けできるよう各社様と連携し取組を進めております。

次に、生活支援の取組を簡単にご報告いたしますが、買い物サポートサービスは、5月9日から開始しました。定性的なご報告になりますが、開始後、ご高齢の方、特に団地の上層階にお住まいの方からご利用いただいております。これまで買い物に困っていたお客さまから評価いただいております。また、家事サポートサービスに関しましても、高所作業、窓拭き、換気扇の掃除とか、重いものの移動などのご利用をいただいております。これを弊社の宅配を担うスタッフが業務の中で同時に提供していくことで、採算性が難しいと言われているこの領域でも持続可能なサービスとして提供していこうと取り組んでいます。

簡単ですが、以上でございます。

【根本委員長】 ありがとうございます。

それではここから質疑応答、意見交換ということでございますけれども、最初に関係事業者からの報告に関して、ご質問、ご意見を受けて、そしてお答えいただくかと思いません。いかがでしょうか。どうぞ。

【苦瀬委員長】 苦瀬でございます。大変勉強になりました。ありがとうございます。私は、オープン型宅配ロッカーと今の地域を支えるネットワークについてお聞きしたいのですけれども、手ぶら観光に関しては有料だということのご説明があったと思うのですが、宅配ロッカーは有料なのか、無料なのかということをお聞きしたい。

それから、多摩ニュータウンでのサービスは有料か、無料化ということでございます。

私は、昨年3月まで3年間ほど、やはり宅配ロッカーの実験をお手伝いしたのですが、結果から言えば、無料ではもたないのじゃないかというのを私は思っているわけでありませぬ。

それから、通販のような届け先を最初から指定するのは非常に効率的だと思うのですが、不在配達で果たして本当に効率的になるのか。例えば東京から埼玉に送っておいて、埼玉の人がもう一回再配達を東京に送ってくれというようなことが起きたとき、ほんとうにそうなるのだろうか。そうだとすると、コインロッカーを使うときに、片や隣は有料だけれども、ここは無料ですよと行っていった場合に、後々、無料が多くなったら採算が合うのだろうか。いろいろ心配するわけでございます。そういう意味で、その辺のサービスは高くなったら費用をもらってもいいのじゃないかというのが私の直感的な思いなのですが、その辺は宅配のロッカーをやっておられる方や地域の方たちはどんなふうにお考えになっているかということをお聞きいただければ。

【根本委員長】 他いかがでしょうか。どうぞ。まとめてご意見をお伺いしたいと思います。

【二村委員】 すみません。最後の多摩ニュータウンのケースについて伺います。多摩ニュータウンでは、今何とか持続可能なサービスとして続けていきたいというお話だったのでございますけれども、このようなサービスの、要は持続可能であるレベル、つまり人口密度のような数字ではなく、感覚的なものでよろしいのですけれども、どの地域ぐらまでなら可能なのかということをお伺いしたいのが1点。また、同じ点なのですけれども、先ほど換気扇の掃除などもしてくださるサービスがあるとのこと説明がりましたが、最近、同様のサービスを電力会社が自由化に際してかなり力を入れてきているようですが、それに関して

どのようにお考えかということをお伺いしたいです。

以上です。

【根本委員長】 他いかがですか。どうぞ。

【野尻委員】 野尻でございます。どうもありがとうございます。

私は2点。1つは日本の非常に高質な輸送サービスの上に成り立った新しいサービスだと思うのですが、手ぶら観光の場合の適用される約款はどの部分をどういうふうに適用しているのか、教えていただければありがたいと思います。

それから、ロッカーについては例えば既存のマンションでロッカーがかなり設置されていますが、それが満杯になったりしておるといようなことも一部聞いておりますけれども、この辺との関係、これからどういうふうになっていくのかなというのが興味深いものですから、ちょっと教えていただければと思います。

【根本委員長】 満杯というのはマンションのほうですね。

【野尻委員】 マンションのほう。

【根本委員長】 他いかがでしょうか。どうぞ。

【矢野委員】 オープン型ロッカーが普及していくことについては非常にいいことだと思っているのですが、今各社さんが別々に動いているというのが現状かと思っています。利用者から見ると、ここのオープン型ロッカーはこういう使い方、こちらのオープン型ロッカーはこういう使い方ということになると、非常に混乱する、あるいは宅配便事業者からもサービスの提供の仕方が難しいということが出てくるのではないかと思います。その辺の標準化ということでご意見をお伺いしたいと思います。

【根本委員長】 よろしいですか。

それでは、どなたにお答えいただくのか、難しいところですけど、わかりやすいところで、多摩ニュータウンに関して質問が2つございましたけれども、無料か有料か。それからどういうふうな地域だとこういうふうなサービスが必要か、そういう点について、まずお答えいただきたいと思います。

【ヤマト運輸（山口）】 では、ヤマト運輸の山口からお答え申し上げます。

まず多摩ニュータウンでの生活支援サービスでは、エンドユーザー様に向けたサービスは有料で提供させていただいております。一方で一括配送は事業者間でのやりとりになりますので、ここでの運送委託手数料という形で収受し、エンドユーザー様の負担はありません。

2つ目のご質問いただいた密度というか、どの程度でというところがまさに今トライアルで検証を試みています。まだ2カ月なのでなかなか見えないのですが、都市郊外部で、団地などが密集した地域、多摩の場合は4町域で2万2,000世帯ほどいらっしゃる地域ですが、ある程度人口が集中し、相当の宅配荷物もあるという中で、ほかのサービスをのせていくとどうかと取り組んでいます。2万2,000世帯が必要かはまだわかりませんが、ある程度の規模は必要かと思っています。

一方で、電力会社様の家事サービスへの参入というお話がございました。今家事代行という領域で、特に各社様が提供されていますが、例えば2時間1万円とか、どちらかというと本格的なサービスが多いのですが、今お客様と接する中では、ちょっとした困りごとをリーズナブルに、すぐに手伝ってほしいというニーズも見えてまいりましたので、このニーズに対応するサービスを物流とあわせてサービス提供することを我々としては狙っております。よろしいでしょうか。

【根本委員長】 ありがとうございます。あとわかりやすいところでは手ぶら観光の約款ですね。どなたか、お答えいただけないでしょうか。

【佐川急便（萩原）】 佐川急便、萩原でございます。手ぶら観光の約款というよりは、通常の我々で言うと、佐川急便約款の範囲で輸配送のほうをやらせていただいていますので、通常の運送約款というところですが、ただ、手荷物預かりについては当然運送とは違う部分もありますので、独自の約款を掲げさせていただいています。どちらかというところ、ご利用される方が預けたときに補償はどうかという疑問、特に外国人の方はそういったところを求められますので、そういったものを明示するような形で出させていただいています。

以上でございます。

【根本委員長】 ありがとうございます。

それから宅配ロッカー、有料なのか無料なのか。特にECの引き取りとか、その辺、各社さんに関係あるかと思えますけれども、いかがでしょうか。どうぞ。

【日本郵便（今野）】 それでは、日本郵便の今野のほうから。有料か無料かという議論については、現状我々やっておりますのが自社の「はこぼす」に対しての配達でございますので、荷主様に特段ロッカー利用料ということでは徴収しておりません。ただし、ご説明のところでも申し上げましたとおり、まだまだロッカーの普及台数が少ないので、じゃ、ロッカーだけを使いたいというニーズよりはゆうパック全体でお使いいただいている荷主

様がコンビニ受け取りであったり、郵便局受け取りであったりという、そのサービスのトータルの部分でお使いいただくのが多いです。その中で「はこぼす」で使っていただければある程度の配達のところのコスト削減が図れるということを我々は計算しておりまして、それを積み算にしてあります。

ただ、先ほどもお話があった不在のというのもやっておりますけれども、不在は確かに1回不在が発生しますので、この部分のコストというのはどうしても発生してしまいます。ただし、これが積み算になっていくと、翌年の我々の原価構造がまた重くなってしまいます。なぜかといいますと、1回不在が発生するだけでやらなきゃならない処理というのが発生して、さらにもう一回持っていっても届けられないという場合も多うございます。それが全部丸々ではございませんけれども、何割か発生します。そういうのを防ぐだけでも我々の原価にはいろいろな影響が出てくると思っておりますので、不在もあえてやりながら、一発でそこを指定していただければ最大限の効果を発揮し、なるべくそれを荷主の方に転嫁しないというところで、今はサービスをやっておりますので、有料化はしておりませんという形です。

【根本委員長】 成保さん、いかがでしょうか。不在のために、埼玉から東京に戻ってくるようなケースもあるのじゃないかというようなご質問でしたけど、いかがでしょうか。

【ヤマト運輸（成保）】 そうですね。今お話しされたところに集約される部分が強いと思うのですが、弊社もクロネコメンバーズというところに限定して開放しているサービスになっていますので、基本はクロネコメンバーズのサービス利用性、利便性の向上というところで料金はいただいていないということなのですけれども、今後検討していく中では普及が高まってくると検討しなければいけない内容も出てくる可能性はあると思いますので、そこは肅々と検討させていただければと思います。

【根本委員長】 あと、オープン型ロッカーということで、標準的な仕組みがあって、いろいろな物流事業者、あるいはいろいろなEC事業者が共通で使えるというのは1つの考え方としてあると思うのですが、その辺いかがでしょうか。お願いいたします。

【京王地下駐車場（澤）】 京王でございます。私どもは、先ほどご紹介したように一般のコインロッカーでの受け渡しのほかに日本郵便さんの資料にございますけれども、京王井の頭線では「はこぼす」さんを設置しております。昨年秋に両方の話が持ち上がったときに京王電鉄内では利用者が混乱するのじゃないかというところで、1カ月半近くかなりけんけんごうごうの議論をした経緯がございます。ところが、実際サービスをスタートし

ますと、実際に荷物を受け取る方は、ご自身が「はこぼす」だったり、駅の一般ロッカーを指定されています。メールにて1対1でご案内をさしあげておりますので、基本的に外にいる者は迷うのじゃないかというふうに見えますけれども、使う方はそこしか見ていないので、特に迷うことはなく、ご利用いただいています。現状「はこぼす」さんのサービスが始まってからも京王電鉄の広報部のほうにそういった問い合わせがあったということは聞いておりませんし、私どものほうにコールセンターも持っておりますけれども、混乱するからとか、そういう話はございません。ただ、現状「はこぼす」さんは京王井の頭線、私どもは京王本線のほうでやっておりますので、同じ方が両方のサービスを利用しているかどうか、そこはまだ検証が済んでおりませんけれども、間もなく私どもは、秋口に渋谷駅、こちらについては「はこぼす」さんの1メートル脇にあるロッカーをかえようと思っておりますので、この辺をやったときにどう出るかと思っておりますけれども、基本的にはワン・ツー・ワンでやっておりますので、混乱というのはないのじゃないかなと思っております。というのは、商品設計の段階でコンビニ受け取りもありますけれども、使っていただきますと、コンビニさんも端末で1回レシートみたいなを出してレジへ持っていくとか、いろいろな方法が、コンビニ各社さんあります。コンビニ受け取りというくくりはありますけれども、実際には多少違っていても皆さん不自由なく使っていらっしゃると思っておりますので、最後のところ、操作性というのは統一するのに越したことはないのでしょうけれども、100%統一する必要はないのじゃないかなと思っております。

また、先ほどの点で、有料か無料かというところで、「はこぼす」さんですとか、ネオポストさんの話は運送会社さんが設置しているロッカーですので、無償ということですので、私どもは基本、一般のコインロッカーでも300円ないし400円を頂戴しておりますので、ご利用いただくには有償でいただく予定でございます。ただ、あいている時間でございますので、ホテル様が当日夜あいている部屋を安くお出ししているような事例もありますので、300円、400円の定価を満額いただくかどうか、これについてはその必要がないかなと思っております。

また、鉄道会社が運営しておりますので、私どものほうで今やっておりますけれども、私どもが決めた金額が、他社さんが同じようにそれでオーケーするかどうか。これは鉄道会社判断にしようと思っておりますし、負担主については宅配業者さん、あるいはEC事業者さん。EC事業者さんも、送料を取ったり取らなかったりありますので、使われる方のご判断でお願いしようと思っておりますが、いずれにしても有料でというふうを考えており

ます。

【根本委員長】 この標準化の問題はどちらかというと政策的な判断も大きく関与するところで、市場に任せ競争でどういうふうな仕組みが残っていくのかということと重視するのか、あるいは物理的に似たようなものがいっぱいあるのはいかがなものか、わかりにくいのではないかとということで政策的に関与していくのか。また議論を深めていく必要があるかなと思いました。

さて、最後、マンションの宅配ロッカーが満杯であるとの指摘がありました。これは物流事業者さん、できれば、それを利用して、配達完了したいところですが、これはなかなかマンションに住んでいる方も自分たちの負担でそういうものを設置するのは大変ということで、難しい問題がありますけれども、何かご意見はございますか。どなたか。どうぞ。

【日本郵便（今野）】 日本郵便の今野でございます。マンションロッカーがいっぱいになるというのは切実な問題でございます。特に我々はヤマト様、佐川様よりも足が遅いとよく言われまして、到着したときにはいっぱいになっていると。これについてはタワーマンションなどはヤマト様、佐川様の企業努力を学びながら、2人3人でチームを組んで配達していかねばならないのではないかと考えております。今一生懸命現場がそういうのをやっておりますし、現場の声もありまして、そこで受け取れなかったお客様をどこで受け取っていただいたら便利になるだろうかと、我々はどちらかといいますと、マーケットのシェアはまだ少のうございますので、ニッチを狙ったサービスとして考えた1つがこの「はこぼす」でもございますので、お客様に支持されるかどうかわかりませんが、ヤマト様、佐川様と同様の企業努力もしつつ、足りないところを新しいサービスで埋めていこうと思っております。ですので、マンションロッカーがいっぱいというのは、一番弱い立場で申しますと、努力していくということと、新しいサービスを提供していく努力もしていくということとで考えております。

【根本委員長】 ありがとうございます。また委員の皆さんからいろいろ質問があるかと思えますけれども、答申後の施策の進捗状況についても皆様のご意見をお伺いしたいということもありますので、そちらのほうに関してご質問、ご意見、いただければありがたいと思います。いかがでしょうか。

【岡田委員】 宅配ロッカーにしても、それから、手ぶら観光サービスにしても、日本らしいサービスかなというふうに感じるところです。今回、国の全体的な施策との関連で

も今後重要と考えているところがございますので、その関連で少し意見をさせていただければと思います。

まさにこれらの事例は、最近問題になっている民泊とか、ウーバーのようなことではなくて、物流のビジネス自体のシェアリングエコノミー、という分野ではないかと、直感で感じたところがございます。特に今回のこういったサービスが附帯サービスとか、付加的なサービスとして、独立採算という形で成り立つのかどうかというお話が先ほどちょっと出ましたが、まさに全体で生産性を上げて新しいビジネスをつくっていくといったときに、本体のサービスとの関係で物流が競争力を持っていくということで、マーケットをいかに成り立たせていくかということが多分重要なテーマと考えます。何か厳しいルールをつくっていくということだけでは問題がありますが、競争性を妨げないようにして、なおかつ最低限のルールは必要です。先ほど爆発物の話が出ましたが、日本らしい点として、安全性が守られているということは非常に重要です。セーフティー、セキュリティに関する最低限のルールは共通で考えていかなければいけない。まさにこのようなルールをベースに、日本の物流に対する付加価値が保障される。これは生活者の物流も事業者の物流も共通だと思います。まさに東京オリンピック・パラリンピックに向けて、安全の確保が求められています。コミュニティのサービスまで含めた物流のサービスを広げていくということですが、ぜひ生産性を上げるということと、新しいビジネスのマーケットをつくるということをうまくはめ込めるようなルールづくりが必要と考えます。

もう一点ですが、特に公共空間を使ったり、駅の空間を使うことなど、ちょうど今政府でも公共不動産の有効活用などがテーマとなっています。いかに公共的なアセットを有効に使うか、活用するのかという点で、ぴったりあてはまる場所です。利活用に際して、どのようなルール、料金をとるのかなど、いろいろと空間利用に関しての考え方があると思います。ぜひこうしたケースが促進されるように政策的にも進めていただければと思います。

【根本委員長】 ありがとうございます。いかがでしょうか。できれば短くお願いいたします。すみません。

【苦瀬委員長】 苦瀬でございます。今のに関連するかもしれませんが、宅配のロッカーもそうですし、マンションのロッカーもそうかもしれませんが、あと資料1の7ページで物流を考慮した建築物の設計というものもあるかもしれませんが、要は生活の仕方が大分変わってきて、今までのインフラというか、必要な施設という概念

が大分変わってきているのではないか。だから、例えば今までは郵便受けは各自がつくりなさいと言っていたのが、実は宅配ボックスも各自でつくりなさいという時代が来るかもしれない。それから、そういう宅配ボックスが実はスーパーやデパートにあると、それを目がけてお客さんが来るから、買い物してくれるねと言ってくれるかもしれない。そういうふうな時代になっているのかもしれないと思うのですね。そうなるかどうかわかりませんが、

ですから、今までの物流のインフラ、道路とか倉庫とか、そういう議論はもちろん大事なのですけれども、そういうようなラストワンマイルあたりの新しいインフラの体系みたいなものも議論する必要があるのではないかなというのが1つ目です。

と同時に、ここであまり議論になってなかったかもしれませんが、東京湾なんか見ていると、湾岸沿いの老朽している物流施設がいっぱいあって、防災の観点からも相当早目に建てかえたりしていかなきゃいけないのではないかと思うので、その辺がもう少し検討されるといいのかなと思いました。これは2つ目です。

3つ目なのですが——長くてすみません。熊本の地震で私も土木学会の用事で行ってまいりましたけれども、確かにプッシュ型で非常にうまくいったということはあるんだと思うのです。ただ、強調したいのは、東日本が900万人で、今回の熊本は100万とか200万のオーダーだと思うのですが、これでうまくいったから、3,500万人の首都直下のときにうまくいくということは考えられないわけです。ですから、今回の補給で地震の規模がそういうサイズだったから補給できたけれども、今度は違いうだろう。ということは、じゃ、補給と備蓄との関係はどうするとか、建物の備蓄はどういう基準でつくるんだとか、土地利用とか建築とかも含めて、あと民間の皆様方の協力関係も含めて、もうちょっと踏み込んだほうがいいのかというふうに感じました。

以上です。

【根本委員長】 ありがとうございます。いかがでしょうか。

【矢野委員】 3点ほどあるのですが、1つは生産性に関連して、長距離輸送のところは非常に厳しい状況になっていると思います。実際に私は農産物などを見ているのですが、遠隔地から首都圏に出荷できない。逆に生産地側から卸売市場等を選別するといった状態になっています。そういう意味では長距離輸送のネットワークについて、もちろんモーダルシフトもあるし、中継輸送もあるし、あるいは混載といった、いろいろな形で長距離輸送ネットワークをもう一回再構築することを考えなくてはいけないと思っています。

2点目は、物流センターの搬入のところは効率が悪い。この辺の問題はなかなか解決してないと思います。特に情報システム的な問題で、事前出荷通知情報などをうまく利用して、バースの確保、あるいは検品レスを進めること。あるいは最近では即席麺で手積み手おろしをやめるというような動きが出ていますが、手積み手おろしをとにかくなくす。こういう方向をもっと検討すべきだと思います。

3点目は今の熊本地震の関連ですが、今回問題になったのは市町村等のラストワンマイル、市町村のところがなかなか対応できなかった問題です。物流に関しての認識があまりなかったということがありますし、備蓄、集積所、さらには官民連携といったことが考えられていなかった。市町村の対応力をどうやって高めていくかについて、検討しなくてはいけないと思っております。

以上です。

【根本委員長】 ありがとうございます。いかがでしょう。いいですか。

【二村委員】 諸先生方いろいろおっしゃっているので、私から2点。手ぶら観光に関連してなんですけれども、高齢社会における観光というのを考えたときには非常に有用であるという視点もあっていいのかなと思います。

それから、海外に向けてということですが、先ほど、海外から来た人たちがサービスを知らないというお話がありましたが、航空各社への働きかけというのが重要じゃないかなと思います。これはおそらく国の、要は公的なお仕事であるというふうに思いますので、もっといいサービスがあるのだということを周知していただく必要もあるのじゃないかなと思います。

それから、農林水産業の輸出力強化ですか。1兆円で、将来的には3兆円という数字が上がっているようなのですが、海外へ農林水産品を売るというのにロジスティクスの思想が不十分とあっていただけに、安心しました。

以上です。

【根本委員長】 ありがとうございます。時間が大分迫ってまいりましたけれども、私も一言言わせてもらっていいですか。

生産性革命が国土交通省の全省的な取り組みになったというのはよかったです。これは物流の分野から言い出したことだったわけですが、全省的な取り組みになりました。ただ、心配は、いろいろなむだを排除すると。同じ仕事をより少ない労働者でできるじゃないかということで、それで売り上げが減ってみたい、また、荷主から少し運賃

をまけて欲しいという話になるのも、またこれは問題があると思うのですね。ですから、物流事業者がいろいろ工夫して、効率性をよくした部分は、若干それはもちろん荷主に還元するでしょうけれども、物流業者も手元に残して、ドライバーに還元していく。それから、付加価値の高いきめ細かく安全な物流ということであるなら、とれるものはとっていくという形を考えていかなきゃいけないと思います。

あともう一つ、厚労省と連携をとって労働時間を遵守してもらおうとか、道路局と連携をとって過積載を取り締まるというのが重要ではないでしょうか。両方ともITを使えば、相当厳しく取り締まりができるのだと思います。それは、ちゃんと仕事をしている事業者を守る、物流事業者を守ることにつながっていきます。それで、きちっと仕事をすると、また人手不足になるわけですがけれども、需給がひっ迫するなら、それで待遇をよくしていく。需給関係の中で労働者にちゃんとそれなりの待遇を確保していくというのが王道じゃないかというふうに思います。

さて、たくさん意見が出てしまいましたけれども、これはどういうふうにさばきましょか。それじゃ、代表して審議官のほうからお答えいただきたいと思います。

【重田物流審議官】 各先生から非常に多岐にわたるご意見をいただきまして、おおむね評価していただける話が多かったのではないかと思いますけれども、順次お答え申し上げたいと思います。

まず岡田先生のほうからは、シェアリングエコノミーというのがいろいろな分野で始まっておりますけれども、私も物流というのはいわゆる積載効率が非常に下がっている中で、余っている輸送というか、活用されてない輸送力というのをもっと活用すれば、単純に言うると、人手は半分で済む。こういった非常にシンプルなマーケットになっていますので、できるだけマッチングすれば、しかも今新しいテクノロジーによってマッチングしやすいということであれば、大いに進めていきたいというふうに思いますし、役所のほうで何らかの後押しなり、措置の緩和が必要ならば、それは検討していきたいというふうに思います。その結果として、新しいサービスというものが付加価値として高まるということが生産性確保につながるというご意見だと思えます。そのとおりだと思います。

岡田先生から公共空間の活用、アセットという話がございました。これも確かに物流というのが、陸海空、いろいろなインフラを活用させていただきながら、多くの担い手によって発荷主から着荷主までいただくリレー作業みたいなものがあるのですけれども、その間において公共空間というのは道路もあれば、港湾もあれば、空港もあります。そういつ

たようなもののパフォーマンスがほんとうにうまく活用し切れているのかどうか、こういう視点だろうと思いますので、その点、12月の答申のときに、どちらかというところ、産業政策にわりと重点を置いて先生方におまとめいただいたのですが、インフラとの連携というのは方向性としてはちゃんと saying しているのですけれども、先進事例、あるいはこれからを睨んだ新しい動きというようなものについての取り組みというか、方向性というのは若干抽象的かな、そういうのがありますので、今後、関係部局とよく相談しながら、こういう先進事例につながるようなプロジェクトなり、あるいはショーケースなり、こういったようなものを発掘していきたいというふうに思っております。

それと、苦瀬先生から3点、ラストワンマイルのインフラの重要性と老朽施設の更新の話と熊本のプッシュ型のお話がありました。確かに生活スタイルの変化の中で、我々としてみれば、ある程度家計に任せていた、あるいは個別の店舗に任せていた部分を、ラストワンマイルの新しい物流インフラという見方をしてみると、今日、ご提案のあったような中身というのは非常に重要なものに今後育っていかなくちゃいけないのだろう、こう認識しております、政府としてどういうふうに政策として取り込んでいくかというのは、民間の皆さんのチャレンジングな姿勢の中で進んでいるプロセスを通じて、具体的な枠組みの提案があれば、そこは躊躇することなく、政策関与を深めていきたいというふうに思っております。

それと、老朽物流施設の更新の話は個別の企業の投資の計画があろうかと思うのですが、ただ、東京地区に関していいますと、2020年のオリンピック、パラリンピックを目標にかけて、今非常に再開発の動きとかが進んでおりますし、個別の建てかえの話も進んでおりますが、その際に12月の答申でいただいたときのような未来型の物流のデザインが最初からビルトインされているような形での更新が進むことが一番望ましいと思っております、そういったようなものに関するいろいろな支援が必要であれば、またこれも業界なり、あるいは地域なりのご要望を承りまして、よく検討させていただきたいと思っております。

それと、熊本のプッシュ型について、これは今官邸を中心に、今回の取り組みについての総括というか、「良かったね」じゃなくて、言えば切りがないぐらい課題はございました。民間の物流事業者の皆さん、大変なご協力をいただきました。しかし、東日本に比べれば合格点かもしれませんが、おっしゃるように、今後のことを考えますと、指揮命令系統の問題、あるいは情報共有の問題、あるいは現場でのマネジメントの問題、こういったようなものについて、現在政府内で個別の課題抽出と対応ということを進めております。最終

的には政府部内で、自衛隊、あるいは内閣府も含めまして、私どもとして、今回、良かったじゃなくて、悪かった点を中心に整理して、対処方針なり、ルール化を決めておきたいと思えますし、そこはまた物流事業者の皆さんと情報を共有しながら、今度何かあれば、きちっと動ける。最初から動ける。この前よりもさらに進化させた形での防災対応物流を実現したいというふうに思っております。

それと、矢野先生からは配送の効率化の話と長距離輸送ネットワークの再構築と市町村の役割、ラストワンマイルの意識を高めるという防災の関係が、ご指摘が3つあったと思うのですが、市町村のラストワンマイルの話は、今の反省と教訓の中でも論点として上がっております。あれだけの被害があると、今後、首都圏直下になるともっとそうだと思うのですが、市町村は行政機能をなかなか果たせないというのが分かっています。どっちかという、県が広域行政として市町村の代わりに現場でのディストリビューションをやるということのある程度前提に、いろいろな仕組みとか、制度設計をしていく必要があるのではないかというふうに考えておりますし、今後政府内での検討もそういう方向でまとめたいなというふうに思っております。

それと長距離輸送ネットワークの再構築が必要なぐらいになっているのではないかと、いう危機意識は12月答申のときも一緒なのですけれども、モーダルシフトはもとより、幹線トラックの輸送力、あるいは輸送品質についても持続的なものにしていかざるを得ないわけで、そういう意味では途中の中継輸送とかということについての新しい動きも大手路線のほうで進みかけておりますから、そういったようなものがしやすい環境づくりというようなことを政府としてはよく検討していきたいというふうに思っております。何もモーダルシフトの1点張りじゃないというふうに思っております。

それと、配送の効率化というか、これは古くて新しいテーマだと思いますけれども、物流の近代化という中は、1つは省力化、効率化と、あと高度化だと思うのです。そういう意味では新しいマテハン、あるいはICTつきのマテハンとか、そういうようなものは比較的安価に導入できる余地はいろいろ増えておりますし、各社で取り組んでいるものはわりと限界までやっているのだと思います。今後はある程度連携しながらやっていく、そういうような余地をやっぱり増やしていくべきじゃないかなというふうに考えております。

委員長からございました話につきましては、労働マーケットが正常に機能していけば、自然と待遇はよくなるのだと思うのです。労働マーケットが正常に機能しないのは過積載、過積みというものを平気でやる。悪質な事業者という存在がゼロにならないというところ

から来ているのだと思います。そういう意味ではコンプライアンスの面から違法行為についての徹底的な取り締まりと、正直者がばかを見ない、こういう健全なマーケットにすれば労働市場も浮揚するというのは経済学的には当たり前のことだと思うのです。そういう面を政府として、行政としてきちんとやるべきことをまずやった上で、その上で、付加価値を高めさせていただくためには民間の皆さんのさらなる連携とか、効率化が必要だと思いますが、それはまた、政策的な支援を重ねていきたいというふうに思っております。

二村先生につきましては、応援のご発言をいただいたということによろしいでしょうか。

【根本委員長】 ありがとうございます。まだまだ議論を続けたいところでありますけれども、12時を過ぎてしまいました。本日はここまでとしたいと思います。

それでは、進行を谷口さんのほうにお返しします。

【谷口物流政策課企画官】 根本座長、ありがとうございます。

2点ほど連絡事項がございます。本日の会議の議事録につきましては、後日各委員の皆様へ送付させていただいた上で、ご了解をいただいた後に公開する予定でございます。また、本日の資料はそのまま置いておいていただければ、追って郵送させていただきます。

以上をもちまして本日の合同会議は全て終了となります。本日はまことにありがとうございました。

— 了 —