

## 荷主ヒアリング結果

荷主（自動車部品メーカー）1社に対して、2021年2月に関西国際空港被災時の課題等についてヒアリングを行った結果を以下に整理した。

### 1. 航空輸送における主な取扱い品目

- ・国内（主にリードタイムの長い沖縄向けの補修部品）
- ・輸出（センサー等／グループ会社の海外拠点への緊急輸送品）
- ・輸入（当部ではなく、調達部が担当。海外からのセンサー部品の緊急輸送品が主）

※同じ製品でも、緊急度の高い場合に航空輸送、それ以外は海上輸送を行っている。

### 2. 平成30年台風21号による関西国際空港被災時の対応について

#### (1) 平成30年台風21号によって関西国際空港が被災した際の、代替利用空港に関する対応状況

##### ①代替空港の使用状況

- ・代替利用空港としては成田・羽田を利用。割合としては成田空港の方が高かった。
- ・通常時のメイン利用空港は成田で、関空の利用は成田に入っていないキャリアを利用する際など、もともと利用頻度はそれほど高くなかった。ただし、関空が被災した時期は、航空輸送が非常に多い時期だった。

##### ②代替利用空港を使用された場合、課題と思われた点

- ・下記③の通り、代替利用空港利用の判断はフォワーダーが行っていたので、当社として何か課題として感じたこと、トラブル等は特に思い当たらない。
- ・フォワーダーからの情報としては、当初予定の上屋が一杯で搬入できないといった問題があったと聞いている。
- ・予約していたフライトに搬入が間に合わず、あきらめて次のフライトに回す等しており、その情報はフォワーダーから円滑に提供された。
- ・情報共有手段はメールか電話だった。

##### ③代替利用空港の選定の経緯

- ・通常時より、貨物の取り回しに関しては基本的に全てフォワーダーにお任せしている。
- ・したがって、関空被災時の代替空港に関しても、フォワーダー判断で変更して頂いた。
- ・利用空港に関しては変更時には必ず事前にフォワーダーから情報が来ており、知らないうちに空港が変わっていたなどといったことはなかった。

## (2) 関西国際空港が被災した際のフォワーダーとの情報共有体制

### ①代替空港を使用した際にフォワーダーへ提供した情報

- ・当社の出荷情報については平常時より共有している。出荷前のタイミングでスペースや運賃レートの確認をフォワーダーに対して行う流れになっている。これに対してフォワーダーからは物量とスケジュールによって搭載可能なフライトと価格レートが提示される。
- ・通常時は契約レートでスペースが取れることが多いが、被災時には契約レートで確保可能なスペースが限られてしまい、スポットレートで輸送しなければならないケースもあった。なお、現在はコロナ禍のために運賃の高騰によって、ほとんどの輸送がスポットレートになっている。
- ・長期生産計画までは共有していない。

### ②関西国際空港が被災した際に対応策としてフォワーダーから提供されていた情報・提案等

- ・前述の通り、上屋への搬入タイミングが遅れることで予定通りのフライトへ搭載することが難しくなることもあった。そのような場合のフライト変更などをフォワーダーと情報共有しながら決めていた。
- ・上屋情報の他にはフライトの情報に関してもフォワーダーから提供されていた。
- ・情報共有手段としては、基本的にメールか電話。運航計画等については、聞き間違い等があると困るので、重要な連絡事項に関してはメールを基本としていた。

### ③関西国際空港が被災した際のフォワーダーとの情報共有体制に関する課題

- ・当社からの問合せに対するフォワーダーからのレスポンスのタイミングも早く、特に不満を感じたことはないが、フォワーダー側にとっては対応が必要な荷主は当社だけではないので、大変であっただろうと思う。
- ・非常時においては社内における上席や海外拠点との情報共有が必要になる頻度が高く、社内事務の負荷が非常に高まるので、フォワーダーから一括で展開して頂けると一斉共有も可能であるが、結局はそのなかから上席や海外で必要な情報を取捨選択しなければならないので、どの程度、利便性が高まるかはわからない。
- ・当部が担当する輸出については、フォワーダーとの窓口は一本化されていた。輸入については、担当外であるため、不明である。

## 3. フォワーダーの拠点における搬入・搬出のための輸送の手配状況

- ・当社からはフォワーダーに対して集荷依頼を出すだけで、車両手配などは基本的に全てフォワーダーにお任せしている。

#### 4. 将来的な災害におけるフォワーダーとの情報連絡体制について

##### (1) 将来的な災害において、貴社が平時に使用されている空港が被災し、代替空港を使用する場合、フォワーダーに提供可能と予想される情報

- ・平常時、緊急時とも当社からフォワーダーへ提供可能な情報にはあまり変わりはないと思う。

##### (2) 将来的な災害において貴社が航空輸送のために使用されている空港が被災し、代替空港を使用する場合、フォワーダーから提供してほしい情報・提案等

- ・当社では3社のフォワーダーと取引をしているが、正直、フォワーダーによって情報がまちまちで、何が正しい情報であるか判断が難しいケースもある。これらの情報を一括、一本化して発信して頂けるとありがたい。
- ・ただ、荷主はみな全体的な情報よりは「当社のこの貨物は、あの上屋はどうなっているか?」というピンポイントの情報を知りたがっている。こうしたニーズと「一括での情報発信」との兼ね合いは難しい気がする。結局、担当者はフォワーダーに電話しなくなってしまうのではないか。
- ・輸出貨物に関しては着先にも情報共有しなければならないので、必要な情報を早めにフィードバックして頂きたい。
- ・関空被災時には、当社の個々の貨物に関する情報とは別に、関空全体としての被害状況に関する情報のニーズは高かった。3社のフォワーダーそれぞれから提供される情報は、被害状況について部分的に示すものとなり、それをまとめるのに苦労した。空港全体の被害状況について、一元的に整理して提供してもらえれば助かる。関空被災時には、どの航空会社が復旧し、どの航空会社が復旧していないか等が分かりにくかった。
- ・関空被災時には、上記の関空全体の被害状況について資料をまとめて、上層部に報告する業務の負担が大きかった。また、関空被災時に限らず、日本で大きな災害、たとえば九州で火山が噴火したなどの場合は、海外法人の興味が高く、情報提供を行う必要が高まる。
- ・フォワーダーから提供される情報において、空港の被害状況等に関する画像はあまりなかった。だが、画像が提供された場合、海外法人等の理解が早くて助かった。将来的な災害時には、そのような画像情報も提供されると助かる。
- ・関空被災時には、関空の旅客輸送が復旧したという報道があった際、顧客からフォワーダーに対する「旅客が復旧しているのに、なぜ貨物は取り扱えない」等の問合せへの対応に忙殺された。その際にも、水没した上屋内に貨物が浮かんでいる画像等を見せれば、一気に問合せが収まったとされる。ただ、そのような画像には貨物に書かれている荷主の企業名が映ってしまっており、それを消す作業等が必要になったとのことである。何らかの機関が、そのような加工作業を行った画像データ等も含めて、

空港の被害状況について一元的に整理して提供するなら非常に役立つ。

(3) 貴社の貨物の被害状況や、輸送の完了見込みについて、専用HP等での情報提供は有効と思われるか。

- ・ホームページやメーリングリストなどはあっても良いと思うが、アイテムによって必要な情報の濃度（緊急度の違いなど）が異なる。また、全ての荷主に対して「どの貨物の緊急度が高いか」を緊急時にフォワーダーが把握するのは不可能なので、仮にホームページ等があったとしても、結局はフォワーダーに対して電話やメールで確認が行くのではないかと思う。
- ・ホームページの利便性は一覧性にあるのだろうと思うが、緊急度の高い貨物の場合は一覧の中から自分で探すくらいなら電話してしまうと思う。
- ・インボイスナンバーなどで検索可能なシステムであれば利便性は高まるだろうが、問題は情報の鮮度である。ホームページ等では掲載情報の鮮度がわからない。常に鮮度の高い情報が掲載されているのであれば利便性があるかも知れない。
- ・荷主ごとに何を知りたがっているかが異なり、それも時点ごとに変わるので、全てに対応しようとすると全ての情報の鮮度を上げなければならないが、それくらいならフォワーダー側も荷主ごとに個別に電話やメールで対応した方が楽なのではないか。
- ・過去のメールのやり取りを掲載する掲示板は、やり取りしたメールを一覧できるため、過去の振り返り、集計分析等には使えるかも知れない。ただ、更新情報のメールによる自動発信、あるいはメーリングリストによる情報発信などに関しては、ただでさえメールの増える緊急時には、その他のメールに埋もれてしまう可能性が高いのではないか。
- ・当社の場合でいえば、情報を必要とする全ての社員の手元にブラウザ端末があるわけではないことから、ホームページだと閲覧できない者が出てしまうため、メールに頂いた方が利便性は高い。
- ・ただ、上述のように緊急時はメールの本数自体が増えるので、チャットウィンドウがポップアップされるなどのお知らせ機能のあるシステムだと使い勝手が良いと思う。
- ・空港や施設の復旧情報などはピンポイントでなく都度の五月雨式でも構わないが、ホームページなどでワンストップに確認出来るのであれば利便性は高いと思う。

## 5. 新型コロナの影響による自社のサプライチェーンの変更状況

- ・工場の自動化、物流拠点の自動化、生産拠点の立地国の分散などについては、コロナの影響にかかわらず従前より粛々と進めていた。
- ・部品・資材の在庫に関しては、増加よりもむしろ減らす方向。
- ・国内の物流拠点に関しては、災害および疫病によって物流を止めないということ念頭に、1拠点体制から2拠点体制に進める構想を持っており、検討を進めているとこ

ろである。

- コストやリソースを考えれば拠点は1箇所の方が良いが、B C Pの観点からはやはり分散させておいた方が良い。出来る範囲で分散させる方針である。
- 調達先企業については従前より多くのサプライヤーとの取引を行っている。