

倉庫だけじゃない、 住友倉庫

「“住友倉庫”という名前と実際の業務内容とがますます乖離(かいり)してきているな」と最近特に実感しています。お客様のニーズの変化を捉えて、輸送・保管・荷役作業などを総合的にコントロールする「倉庫業に基盤を置いた総合物流業」をめざした結果、港湾でのコンテナターミナルの運営や国際複合一貫輸送などの業務がいまや売上げの半分以上を占めています。また以前倉庫だった土地を、周辺環境変化に併せてオフィスビルや賃貸マンションに有効活用していく不動産賃貸事業も行っています。現在では倉庫業の売上げは全体の13%程度しかありませんが、「倉庫」という名前からどうしても「重厚にして地味」という企業イメージを持たれてしまう。われわれの業務が持っている広さやダイナミズムといったものを、これからはどんどんPRしていかないとイケませんね。

日本企業が国際化を進める中で、われわれ物流業者も海外に進出してはいますが、海外の物流業者と日本の物流業者が行うサービスは違います。私どもでは、日本の企業が要求する質の高い物流サービスの提供をあるべき姿と考え、海外でも物流のオーガナイザーとして日本と同等の物流サービスを提供しています。コンプラドール(ポルトガル語で「買い付ける人」の意味)という言葉があります。これは中国の清が末期に開国して外国の商館ができた時、そこに雇われて中国側の商人と交渉し、売買の仲介に当たった中国人を意味します。中国が外国資本に篡奪(さんだつ)されるようになると、外国資本の手先といわれネガティブなイメージが強くなってきますが、本来は外国の顧客の要望を咀嚼(そしゃく)して現地の商人にうまく伝えられる人、といった意味合いであったと思います。私どもでは、欧米や東南アジア、中国臨海部などで日本と同様の物流サービスができるように、各国で雇用した社員の教育か



安部 正一氏

Shoichi Abbe
住友倉庫社長

ら行っていますが、こうした活動はまさにコンプラドールのなものと言えるのではないのでしょうか。また、このような活動を通じてわれわれのお客様に対する「提案力」も磨かれていくように感じます。お客様の不満をしっかりと解決できるような提案を行って、当社を利用してくださるお客様に「住友倉庫はやはり違う」と言ってもらえるような営業をしていきたいですね。

日本人は質の向上に凝る性質があって、そういった面でも日本の物流には競争力があると感じています。質の向上に一番必要なのは人材ですが、最近はまじめ過ぎる人が多いように思います。人間は本質的にまじめで、その心底には倫理観がなければなりません。まじめ”だけで完全武装してしまうと、会社は成り立ちません。物流業はお客様の財貨を扱いますので、法律の問題など絶対に譲れない部分はありますが、裁量が利くところでは柔軟さが欲しいですね。もう一つ大切なのはコミュニケーション力。海外での仕事では現地の仲間との意思疎通が大切ですが、読み書きはできても話せない人が多い。これからは「語学」ではなく「語術」を教えていくべきでしょう。また、最近は電子メールを送りさえすれば情報を伝達したと考え、メールだけで済まそうとする人もいますが、これは単なる手抜きとも言えます。自分が伝えたいことを相手が理解しているか、手を変え、品を変え確かめることは一つの親切で、こうしたコミュニケーションの徹底こそが会社や社会にとって重要なのです。

談