

アンケート調査
「新型コロナウイルス感染症(COVID-19)の拡大による
物流・サプライチェーンへの影響について」
調査結果

2020年6月30日



会員・広報委員会

目 次

アンケート調査概要	1
アンケート調査結果	3
1. 社員の安全確保	3
2. 新型コロナウイルスの感染拡大防止	5
3-1. 物流・サプライチェーンにおける影響と対策＜荷主企業＞	6
3-2. 物流・サプライチェーンにおける影響と対策＜物流企業＞	12
3-3. 物流・サプライチェーンにおける影響と対策＜国内物流の状況＞	18
3-4. 物流・サプライチェーンにおける影響と対策＜国際物流の状況＞	21
4-1. 顧客満足の維持・向上＜荷主企業＞	28
4-2. 顧客満足の維持・向上＜物流企業＞	30
5. 企業の生産性維持	33
6. 要望・意見等	38

アンケート調査概要

■調査目的・背景

新型コロナウイルス感染症（COVID-19）の世界的な拡大により、経済活動にも影響が広がる中、「新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言（4月7日）」以降の、物流およびサプライチェーン面での状況について、情報共有を行うとともに、「新しい生活様式」における今後の対応策検討に向けた一助とするため、アンケート調査を実施した。

■調査方法

メール案内、WEB回答方式

■調査期間

2020年6月16日（火）～2020年6月23日（火）

■調査対象・回答状況

調査対象 J I L S 会員企業 荷主および物流企業の会員登録者（連絡者）：678 名

回収状況 有効回答社数 146 社（回答率 21.53%）

※有効回答の定義

本調査では、回答者情報：業種、会社名、所属・役職、氏名、メールアドレスのいずれかに記入のあった回答を有効回答とし集計対象とした。

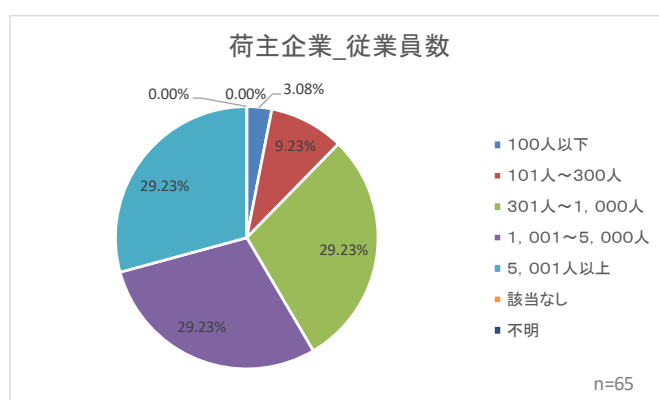
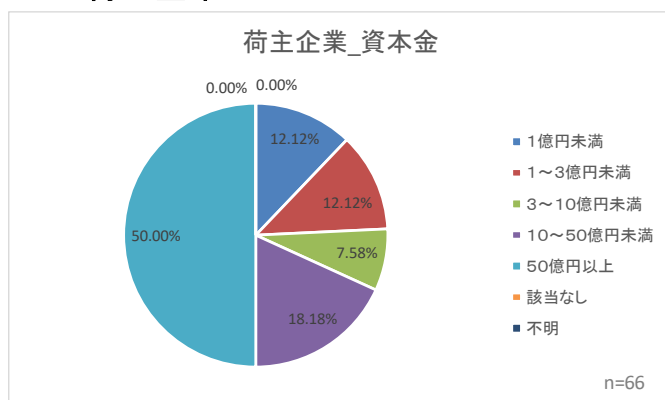
■回答者の属性

【回答者所属企業の業種】

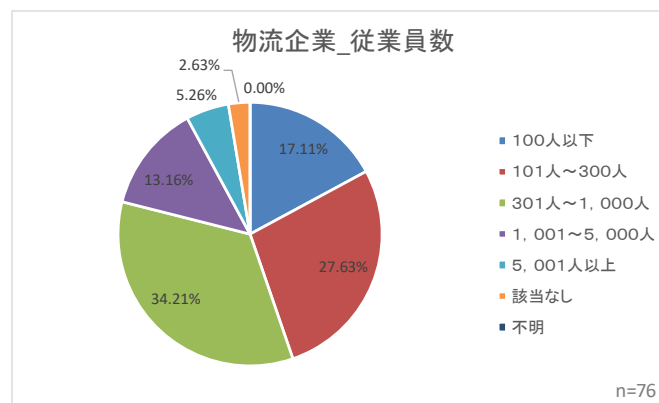
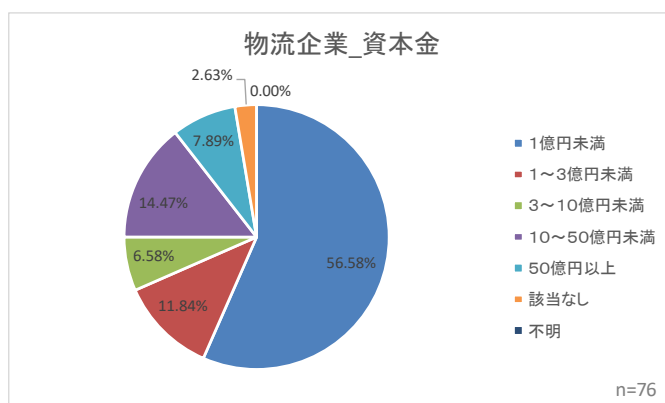
業種	有効回答社数	構成比
合計	146	100%
荷主計(①②③)	69	47.3%
物流企業計(④⑤⑥⑦⑧)	77	52.7%
①製造業	48	32.9%
②流通業	14	9.6%
③その他荷主	7	4.8%
④運輸(陸・海・空運)	22	15.1%
⑤倉庫	15	10.3%
⑥利用運送・物流管理業	7	4.8%
⑦物流子会社	27	18.5%
⑧その他物流業	6	4.1%

【回答者所属企業の資本金・従業員数分布】

・ 荷主企業



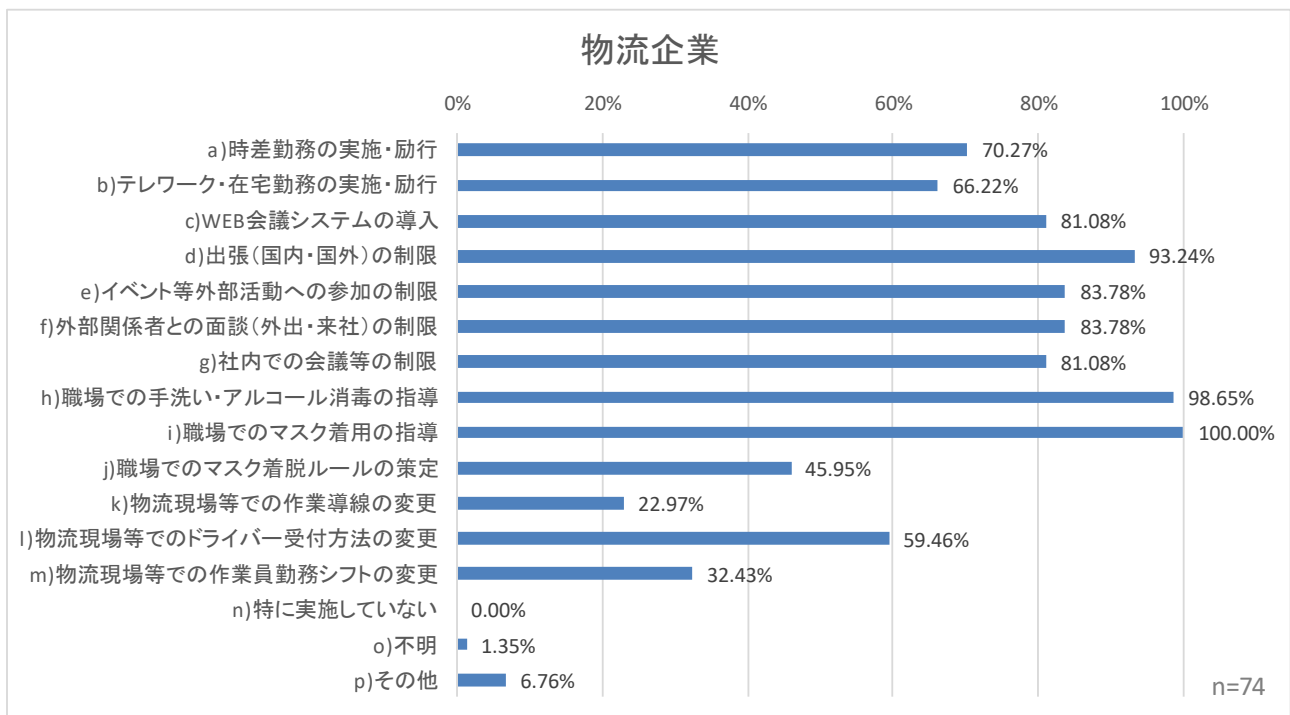
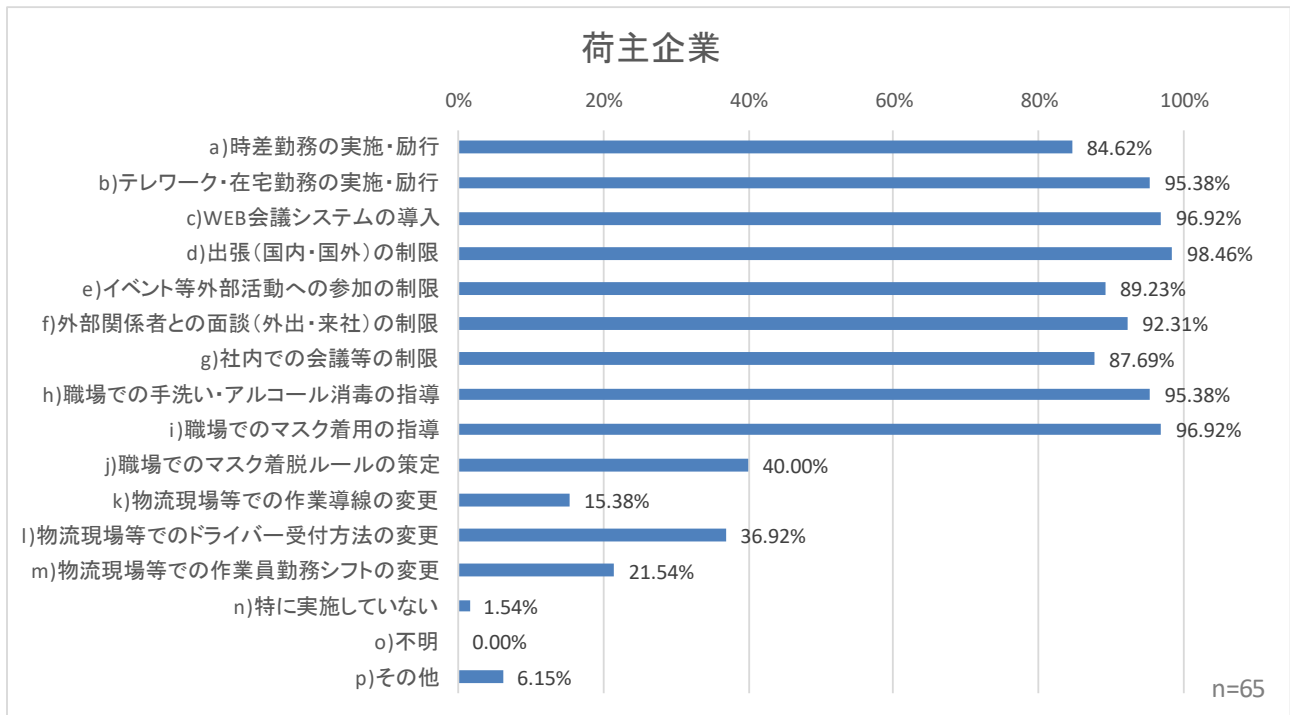
・ 物流企業



アンケート調査結果

1. 社員の安全確保

【質問1】「新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言（4月7日）」以降、社員の新型コロナウイルス感染を防ぐため、実施している制度・対策はありますか。（複数回答可）



p)その他への記載内容（一部抜粋）

<製造業>

- ・飛沫の飛散防止パネルの設置。
- ・食堂利用時の時差入替での運用。
- ・昼食時、食堂を時差で3班分け、食堂入場時のアルコール消毒、マイ箸・マイコップ対応、机は対面不可・同方向(椅子は同方向のみ)でソーシャルディスタンスを確保。食後は各自ペーパーで机のアルコール消毒を実施。

<流通業>

- ・クラスター対策として受発注担当者の分散化を実施。

<倉庫>

- ・業務場所の分散（別室等の利用促進）。
- ・検温、自動検温カメラ設置。
- ・全社員非接触型検温の実施、自動体温測定カメラ設置。

<物流子会社>

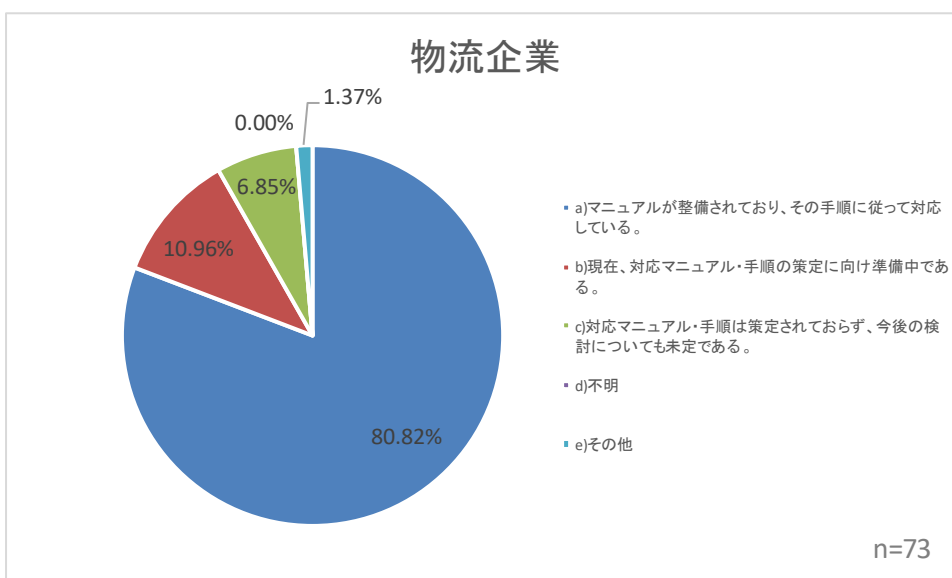
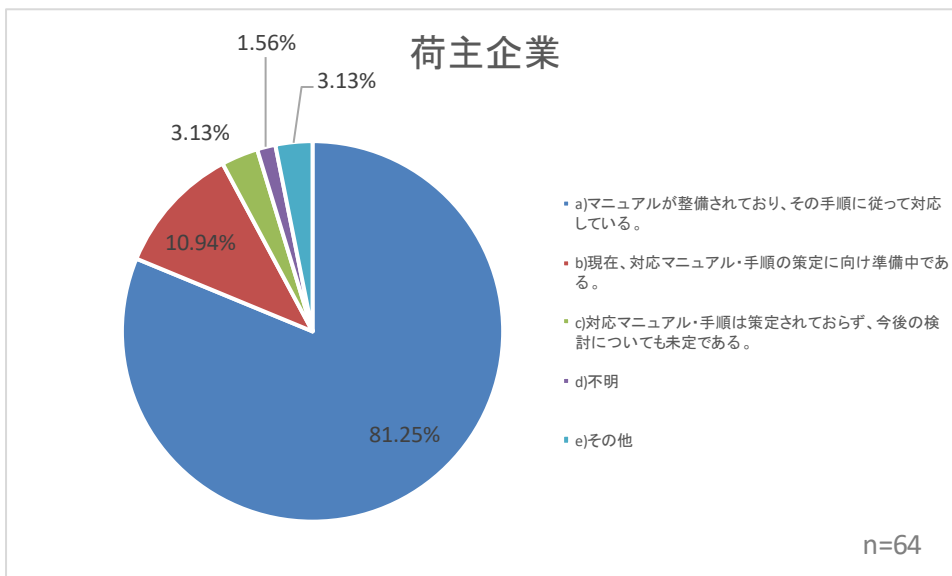
- ・休業日の設定。

<利用運送・物流管理業>

- ・会社出社時・昼食前時に検温実施。

2. 新型コロナウイルスの感染拡大防止

【質問2】社員が感染症等を発症した場合に備えた社内の手順、マニュアル等の整備状況をお聞かせください。（1つだけ選択）



e) その他への記載内容（一部抜粋）

<製造業>

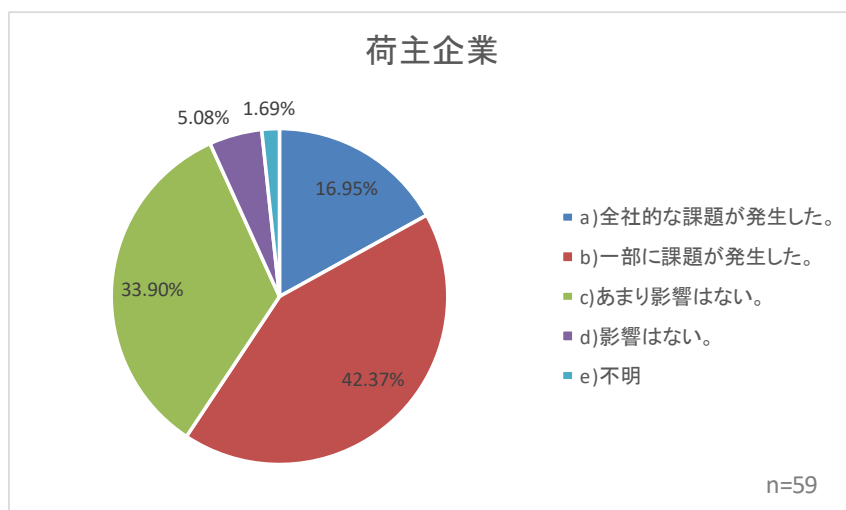
- ・都度コロナ対策プロジェクトチームからの指示に従う。

<利用運送>

- ・緊急対策本部で手順を策定し、議事録で社内に共有している。

3-1. 物流・サプライチェーンにおける影響と対策＜荷主企業＞

【質問3】「新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言（4月7日）」以降、物流やサプライチェーン面での課題が発生しましたか。（1つだけ選択）



a)～b)の、発生した課題の具体的事例（一部抜粋）

＜製造業＞

（人や組織に関する記載）

- ・万が一物流担当メンバーが陽性者になった場合、同部屋のすべての関係者が自宅待機となることを回避する為、物流担当メンバーを二分し、部屋を分けて対応している。
- ・取引先センターでの納品時マスク着用義務。本社にて一括購入し、物流協力会社に配布実施。
- ・売上減少による配送車両・製造人員が余剰になったが、関連部署を巻き込んで、余剰人員を他作業で活用した。
- ・分散勤務を実施した際、取引先とFAXによる業務が課題となった。今後、メールなどでのやり取りに変更できないかを検討していく。

（物流やサプライチェーンに関する記載）

- ・通関書類が紙ベースであるため、出社せざるをえない局面があった。また、こうしたことからフリータイム内に通関がきれずデマレージが普段以上に発生した。
- ・国内外の調達品の滞り。
- ・調達資材、製品の遅延により、代替え部品、製品への対応を実施。
- ・Air便のスペース確保と価格高騰。
- ・BCP対策としての在庫の積み増しに制限がある（取引先の生産量、当社の保管場所）。
- ・航空便の価格が急騰した。航空便のリードタイムが長くなった。仕向け地の便が欠航になってしまい、ルートを変更せざるを得なくなった。
- ・院内施設等のフローア納品のため 状況に応じて対応。
- ・巣ごもり消費拡大に伴う売上増加による欠品発生。→得意先に応じて出荷数量の調整で対応
- ・出荷の急増に伴う配送車両不足 通常委託先以外の車両で対応。
- ・得意先の休業による商品出荷の減少及び在庫過多。今後を見据えた需給調整を実施済。家庭用商品の急激な出荷増による欠品。一部商品を休売し、製造商品を集中させた。
- ・品切れ、滞留への対処。
- ・家庭用商品の需要爆発により、欠品・出荷調整が発生し、それに伴い出荷業務の遅延が生じ

た。

- ・家庭用製品の需要増、業務用製品の需要減。
- ・納期遅延。代替業者に再発注。
- ・航空便の減便により空輸キャパが大幅に減少し航空運賃も暴騰したが、船便活用等により対応。
- ・部品納期の遅延等。
- ・輸送委託先の制限による納入遅延。
- ・製品の海外向け出荷における航路変更。
- ・海外からの輸入部品が制限されている。

＜流通業＞

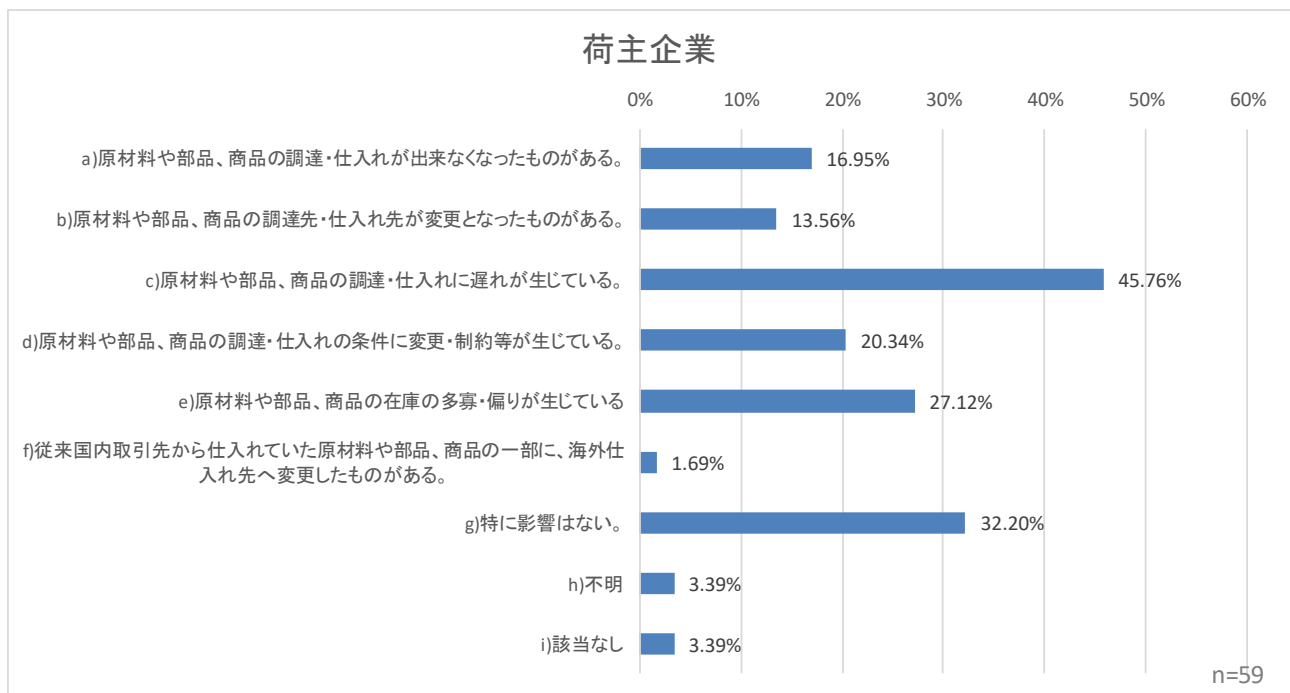
（人や組織に関する記載）

- ・需要の急増に反して、休校などにより従業員の欠勤などがあり、受注に対して全量の出荷ができない拠点が一部発生した。
- ・加工食品の作業物量及び在庫量が大幅増により管理者・作業者の残業増。
- ・派遣社員の確保、他拠点からの応援人員配置等。
- ・育児世帯の出勤シフト再構築。輸送網の再整備。

（物流やサプライチェーンに関する記載）

- ・取扱い量の減少。
- ・輸入遅延、在庫過多。

【質問４】「新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言（４月７日）」以降、国内の取引先からの、原材料や部品、商品の調達・仕入れに影響がありますか。（複数回答可）



a)～f)の、発生した課題の具体的内容（一部抜粋）

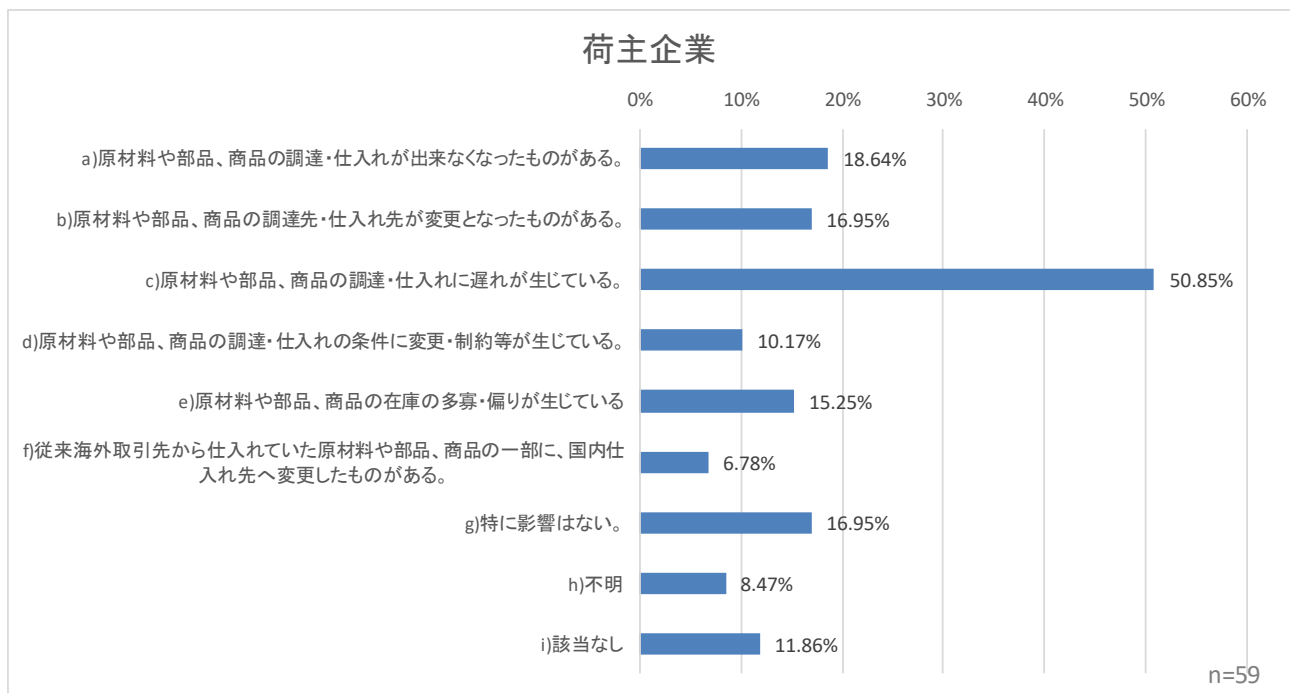
<製造業>

- ・原材料・部品調達に大きな問題はなかったものの、製造で利用する防塵マスクやクリーンルーム用のマスク等の入荷に苦慮。
- ・取引先の感染による調達停止等。
- ・国内のサプライヤーが使用する材料が入手出来ず、納入が出来なくなった。
- ・販売機会の損出で製品在庫が増加。
- ・原料用アルコールの不足による製造変更を余儀なくされた。
- ・需給バランスが崩れた影響が大きい。
- ・調達先生産遅れによる仕入れ遅延。
- ・納期遅延。代替業者に再発注した。
- ・部品サプライヤー倒産により調達先を変更した。
- ・部品納期の遅延等。

<流通業>

- ・国内メーカーの主要工場がマレーシアだった製品に影響があった。
- ・イレギュラー対応の増加が増えたこと。またSNSの風評被害発生などに備えた。
- ・販売数が減ったものの在庫過多。
- ・衣料品の春夏物在庫が売上不振により過多。

【質問 5】「新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言（4 月 7 日）」以降、**海外の取引先から**の、原材料や部品、商品の調達・仕入れに影響がありますか。（複数回答可）



a)～f)の、発生した課題の具体的内容（一部抜粋）

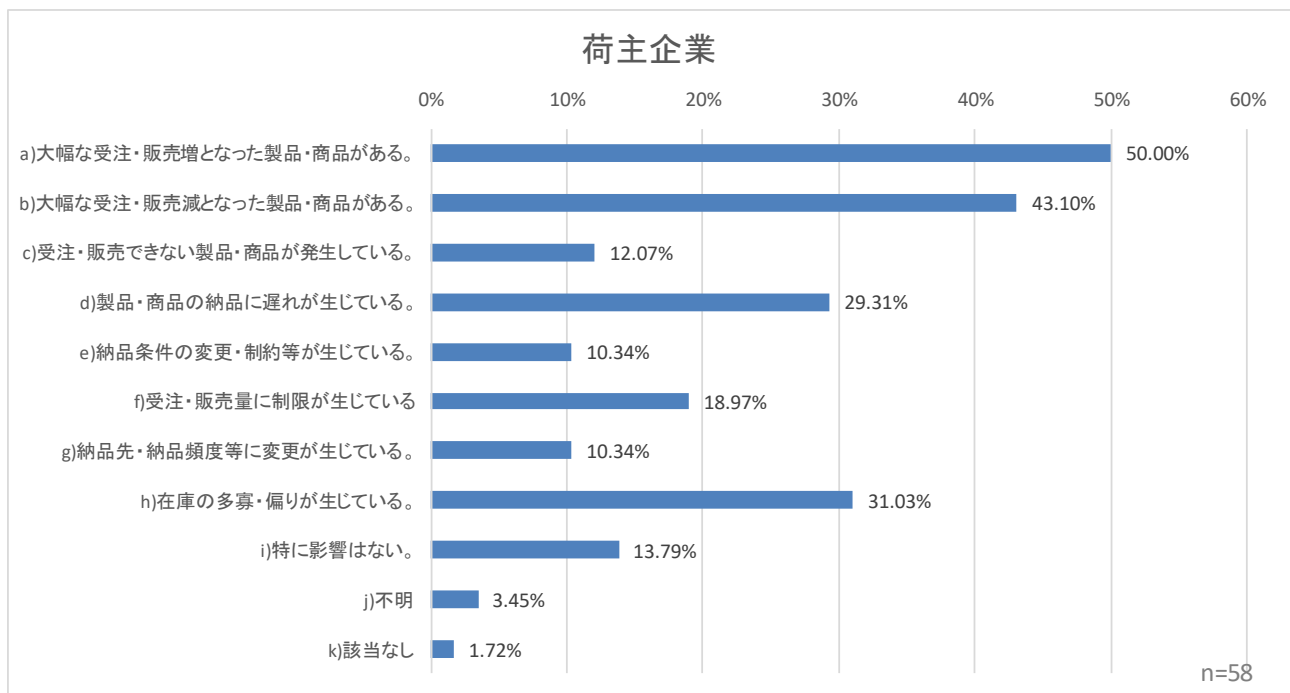
＜製造業＞

- ・中国からの部品・材料の供給遅れ・ストップ。ヨーロッパからの完成品輸入遅れ・ストップ。
- ・海外からの部品、製品の仕入れが出来なくなり、販売製品の変更を行った。
- ・販売機会の損出で製品在庫が増加。
- ・海上輸送による制限、航空輸送の制限。
- ・港が封鎖され輸入不可。
- ・一部海外輸入資材(海産物等)に遅れが生じたが、ほぼ解消している。
- ・海外からの輸入製品の一部に遅れが生じた。
- ・海外取引先生産滞りによる調達遅れが生じた。
- ・アジア各国のロックダウンにより調達が困難になった部品の調達先を国内サプライヤーへ変更した。
- ・部品納期の遅延等。
- ・航空貨物の LT(現地輸出/日本輸入) の長期化、便数減が影響。
- ・特に、中国・ASEAN のサプライヤーにおける稼働調整により部品納入遅延が発生。
- ・輸入品の部品が入らなくなった

＜流通業＞

- ・中国・マレーシアの仕入れ先に影響があった。
- ・マスク関連、消毒関連の仕入れが遅延するようになった。また機械部品の納入に遅延が発生し、メンテナンス活動に影響が出た。
- ・特定地域からの輸入が一時的に中断し、他国へ切り替えた。

【質問 6】「新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言（４月７日）」以降、**国内の取引先に向けた製品・商品の受注・納品・販売に影響がありますか。**（複数回答可）



a)～h)の、具体的事例（一部抜粋）

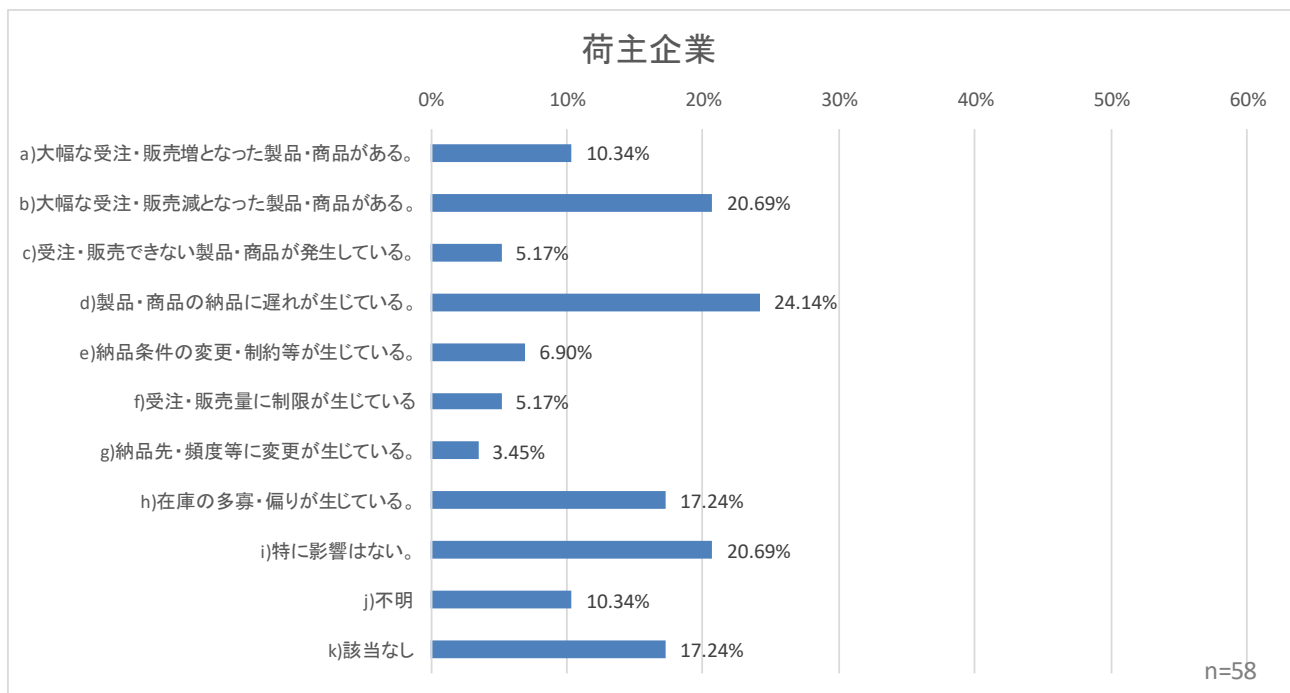
＜製造業＞

- ・ 建設工事の中断による納品の延期。顧客からの工事・納品の延期や中止要請。
- ・ 販売機会の損出で製品在庫が増加。
- ・ 手洗い推奨より、石鹸・ハンドソープは大きく販売増となった。
- ・ マスク、衛生材料向けの当社の扱い商材。
- ・ 食品包装材の需要が急増した。
- ・ 外出自粛の影響で、内食が増え、多数の商品で需要大幅増となったが、現在は通常水準となっている。
- ・ 業務用が減り、家庭用が増えた。
- ・ 瓶・樽の大幅な売上減少が発生した。
- ・ 一部製品について欠品が発生し、納期・数量調整を行って対応した。
- ・ 家庭用大幅販売増。業務用販売減。家庭用の販売増に伴い一部商品が欠品・出荷調整。
- ・ 荷受け先での長期待機。
- ・ 生産遅れによる納品影響発生。
- ・ 海外からの輸入部品の影響。

＜流通業＞

- ・ 国内メーカー製品の品薄（インスタント食品、パスタ等）。
- ・ 医療機器の増産に必要な部品等の緊急オーダーがあった。
- ・ 販売増…マスク、消毒液、乾麺、粉類の食品。販売減…衣料品、特に婦人物、紳士物、水着。

【質問 7】「新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言（4 月 7 日）」以降、**海外の取引先に向けた製品・商品の受注・納品・販売に影響がありますか。**（複数回答可）



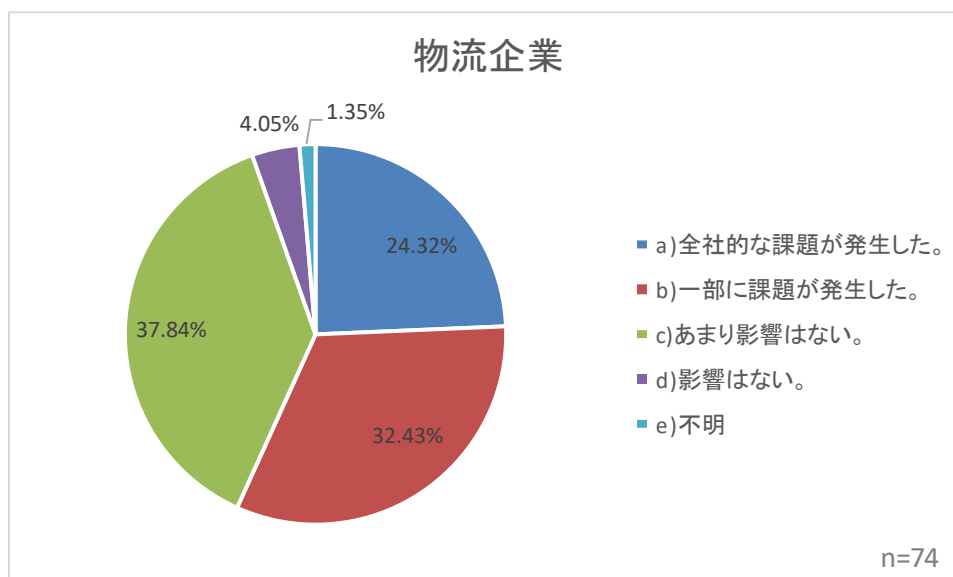
a)～h) の、具体的事例（一部抜粋）

＜製造業＞

- ・ 海外への製品出荷、設備投資案件の設備輸送スケジュールの変更により倉庫が逼迫。
- ・ 海外取引先工場の稼働停止による部品・製品の納品延期。
- ・ 4/7 以後、海外販売は中国が治まった影響で大幅に増加。香港が減少。
- ・ 自動車業界向けの素材の販売に陰りが出ている。
- ・ 海外得意先の休業による影響。
- ・ アメリカ向け輸出の増加。
- ・ 特に、北米・中国を中心とした需要停滞により、自社生産計画・稼働計画調整に至った。

3-2. 物流・サプライチェーンにおける影響と対策＜物流企業＞

【質問3】「新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言（4月7日）」以降、業務上での課題が発生しましたか。（1つだけ選択）



a)～b)の、発生した課題の具体的事例（一部抜粋）

＜運輸＞

- ・国内輸送物量の大幅な減少による売上減少から、あらゆる面でのコスト削減対策の遂行が求められる。
- ・取り扱い商品による、繁忙、閑散業務が混在した。
- ・自動車関連、国際航空貨物、首都圏以外からの発荷の大幅な減少。減便や運休が未だに続いている。
- ・収入面については、売上確保。支出面については、経費削減（通行料、残業、公出の制限）
- ・極端な物量の増減対応。
- ・取扱物量の増減対応。扱い品目により、繁忙期以上の物量がでたり、極端に減るなど、増減に対して短期的な人員の調整が必要となりました。
- ・物量が大幅に増加し、イレギュラー対応も多く発生している。
- ・マスク、消毒液の不足。荷主の荷物の減少等。
- ・テレワーク上の情報管理。
- ・コロナ感染対策と対応、収入減とコスト対策。

＜物流子会社＞

- ・親会社の工場が一部生産を停止している影響で輸送・倉庫の売上が大きく減少。更に外部の輸送に関しても荷量が激減。対策は一部社員を休業させ、雇用調整助成金を申請予定。
- ・業務の停滞や非効率が発生。
- ・物量低下への対応（物量減少への原価追随のチャレンジ）。
- ・在宅勤務のあり方について。
- ・在宅勤務を実施する際の準備。具体的には自宅からの社内ネットワークへのアクセス環境整備⇒随時整備実施し、かなり環境は整った。現在、在宅勤務は解除されているが、一部課題は残っている。
- ・得意先でのイベント中止や販促物配布中止等、全体の物量（特に紙製品）の運搬が大幅に減

少した。雑誌の発売中止や書籍発売延期などもあり、常用車両の削減や派遣人員削減を行っている。

- ・食品等の「巣ごもり需要」による物流増とその対応。
- ・急激な荷量の減少→休業日の設定により対応。

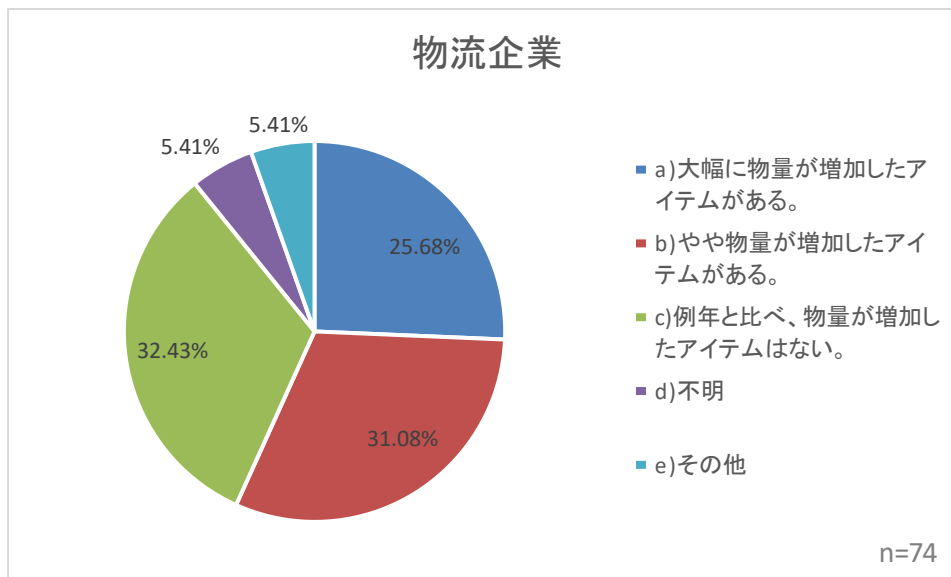
＜倉庫＞

- ・テレワークの環境整備が間に合わなかった。現在ネットワークおよびハード面の補充等対応中。
- ・輸出入相手国のロックダウンによる物流の停滞、混乱。
- ・出荷減。センターの人員活用、配送減の車両活用を対応中。
- ・在宅勤務体制がほとんどできていない。（管理系で一部実施のみ）今後、整備を進める必要を強く感じる。

＜その他の物流業＞

- ・出勤可能者の減少による実労工数減。出荷量減少に伴い必要工数も減少したため、結果として仕事は停滞せず。
- ・出荷量減少に伴い在庫増加。一部企業では既存倉庫で保管しきれず、新たに社外倉庫を利用契約したところもあり、商品管理工数の増加が見込まれる。
- ・テレワークの実施など。
- ・雇用の持続、休業対応。

【質問 4】「新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言（4 月 7 日）」以降、例年と比較し、**物**
量が増加していると思われるアイテム（荷物・商品等）はありますか。（1 つだけ選択）



a)～b)の、具体的事例（一部抜粋）

<運輸>

- ・通販会社センターへの商品や梱包資材の在庫及び納品。食品（特にチルド品）の在庫及び納品。外部倉庫使用や増便にて対応した。
- ・食品、食品包材。
- ・家庭紙、宅配商品など
- ・加工食品やお菓子、飲料等。従業員の安全を第一に考え、荷主様にはできる範囲の対応をさせていただくことでご理解いただきました。
- ・食品を中心に大幅増加。荷主と情報を共有しながら、欠品対応、オーダーカットなどの対応をお願いしている。
- ・菓子類の増加。自車車両、協力会社へ依頼。
- ・食品用プラスチックトレイ。減少した貨物の便を振り分け対応した。
- ・通販物流センターにおけるマスク、消毒液、洗剤などが増加。対応は、現状の人員体制 車両体制で吸収した。
- ・農業資材関連(家庭菜園用)、飲料・インスタント食品。
- ・生活関連用品
- ・マスク輸送、在宅アイテム（ゲーム、トレーニング用品）。
- ・マスクなど医療品。

<物流子会社>

- ・冷凍食品。
- ・スーパー向けの食品配送業務。LP ガスの配送業務。
- ・コロナウイルスの影響でマスク不足に伴い、マスク作成の需要増によってミシンの出荷が増加しています。
- ・加工食品家庭用向けの販売が良かったが、業務用の販売が減少した。
- ・IT 関連商品。他で少なくなっているので人員は流用して対応できている。
- ・冷凍食品、即食可能な商品（カップ麺、レトルト等）。

- ・通信販売（BtoC）。
- ・アルミ飲料容器・消毒用容器。減ったアイテムもあり、通常対応した。
- ・海外の生産拠点において、当事国の制限により生産が不可能もしくは縮小された為、生産品目を国内外の生産に移す処置が親会社主導で行われた。これに伴い部品供給・生産品（完成品）のルートが変わり、国内調達品（部品）を含めた物流が増加した。変更に沿って物流も対応を図っている。
- ・食品関係。
- ・米菓。協力会社への依頼を増やした。

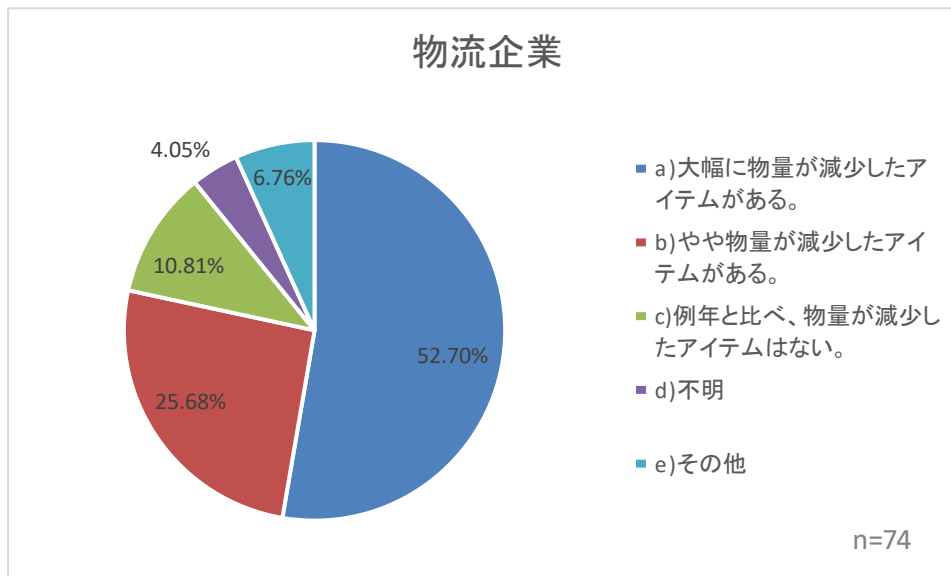
＜倉庫＞

- ・マスクなど衛生用品や健康器具の増加。通常の波動の範囲内のため、特別な対応は実施していない。
- ・医療機器、食品。
- ・マスクなど衛生用品。一般的な波動の範囲のため、特別な対応は実施していない。
- ・家庭用の清掃用品。増加はしたが現行の人員で対応可能だった。
- ・紙製品、家庭用食料品。作業体制強化。
- ・衛生用品。通常業務の範囲で対応。
- ・食料品、雑貨（農業資材）。対応策としては特にはないが、荷主に対して事前情報の開示を依頼。
- ・全体的に物量が増加傾向。特定の部品の増加が顕著にあらわれてはいない。
- ・食品類、消毒用アルコール原料等。一部の商品の物量は増加したが、他の物量が減少したため特段の対応せず通常の業務量としてこなした。
- ・食品。人員体制を強化して可能な限り、出荷増に対応した。
- ・食料工業品（加食、菓子など）。現状の人員及び輸送体制にて対応。
- ・自宅用嗜好品、マスク・ガーゼ類。物量減職場との人員調整で対応。

＜その他の物流業＞

- ・通販向けアイテム。（アイテムというより、販売チャネル）。

【質問 5】「新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言（4 月 7 日）」以降、例年と比較し、**物量が減少している**と思われるアイテム（荷物・商品等）はありますか。（1 つだけ選択）



a)～b)の、具体的事例（一部抜粋）

＜運輸＞

- ・住宅関連品、自動車関連品、衣料品、飲料品など。幹線車両の減便、集約運行、倉庫人員体制の見直しを実施。
- ・自動車関連商品。
- ・生産工場の休業自粛や、政府の方針から海外貿易で輸出入の制限から航空貨物機が稼働せず保税貨物輸送の大ダメージが発生した。終息に向けた長距離幹線輸送の効率を重視した運行の見直しや冷蔵冷凍車の活用等の対応を実施。
- ・飲食店向けの酒類販売が減少。荷主より減車の要請があり、それに応える形となりました。
- ・自動車部品及び関連製品。自動車関連以外の新規顧客開拓を実施。
- ・食料品。百貨店売り場自粛の為、納品ストップ。HPを見直しアクセス数の増加を狙う。
- ・自動車関連機器、精密機器。
- ・住宅用資材。
- ・コピー機及び消耗品。
- ・建築資材関連。
- ・衣料、服飾雑貨等。
- ・自動車部品、酒類飲料。代替貨物営業、同業他社へのアプローチおよび計画休業措置による雇用調整金申請。
- ・リアル店舗向けアパレル商品。
- ・車載関連部材。
- ・建築資材の減少。他部門への応援体制を強化。
- ・機械、車両。新規開拓、新規プロジェクト参入を実施。

＜物流子会社＞

- ・親会社の生産計画が見直され物量が減少した。特に定期便の減便までの対応は無し。
- ・医療機器、リハビリ機器。コロナウイルスにより新規顧客の開拓も制限があったが、交渉できるところから開拓を図っている。

- ・建材系、自動車系の貨物が減少。ビジネスパートナーである物流会社への経済的問題のヒアリングを実施。新規顧客開拓はメールやダイレクトメールでアプローチを実施中。
- ・コンビニ向けの食品配送。木材、製材、建設資材等の輸送。
- ・イベント会場用のカーペット、化粧紙（壁用）、車両内装材机や家具など什器類の輸送。輸送の物量は大半の商材で輸送減になっている
- ・住設系、医療系（サポーター類）。固定車両の積載効率悪化の改善等を行った。
- ・取扱い貨物全般が減少。設備の休止などで対応。
- ・親会社の生産量・販売量が全面的に減少した。また、親会社の生産調整・操業短縮に伴い、同様の操業短縮が発生した。流量減少に合わせ原価を削減する努力、加えて社外ビジネスの拡大による挽回策を実施中。
- ・カラオケ機器の出荷に影響が出ています。
- ・居酒屋、飲食店向け商品が大幅に減少。車両台数を減らした。
- ・住宅建材。
- ・建築現場の工事延期等により配送物件が減少した。従業員に計画休暇を与えている。特に新規開拓等を行っていない。
- ・親会社、外販含めそれぞれの荷量が減少した。予算達成のために追加案件獲得の動きを取っている。
- ・自動販売機、店舗用ショーケース。
- ・飲料自動販売機対応のコーヒー缶容器、スポーツイベント対応の紙コップ関係。一方で増えた製品輸送の対応に回っている。
- ・顧客であるグループ企業からの製品出荷、特に海外向け製品の出荷が、全体的に減少。一部の業種では大きく減少している。
- ・海外生産品（中国、フィリッピン、北米、メキシコ他）の入荷。それに伴うお客様への製品出荷が減少。物流については、親会社と連携の下で対応している。
- ・化学製品。
- ・百貨店等の営業自粛により婦人下着が大幅に減少。

<倉庫>

- ・娯楽用品。
- ・一時的に中国からの輸入が減少したが、特別な対応は実施していない。
- ・中国生産の雑貨類。特段の対応はしていない。
- ・自動車部品。他の荷物への営業活動を実施。
- ・繊維関係及び飲料。
- ・輸出貨物が全般的に激減。新規貨物の開拓も苦戦。
- ・販促品。物量が増えたセンターに人員移動して対応。
- ・化学品（化粧品など）、紙・パルプ製品など。対応策なし。新規営業活動も制限され、嵐が過ぎ去るのを待つといった状況。
- ・電機設備機器。営業活動も縮小した為、人員調整などの対応のみ。

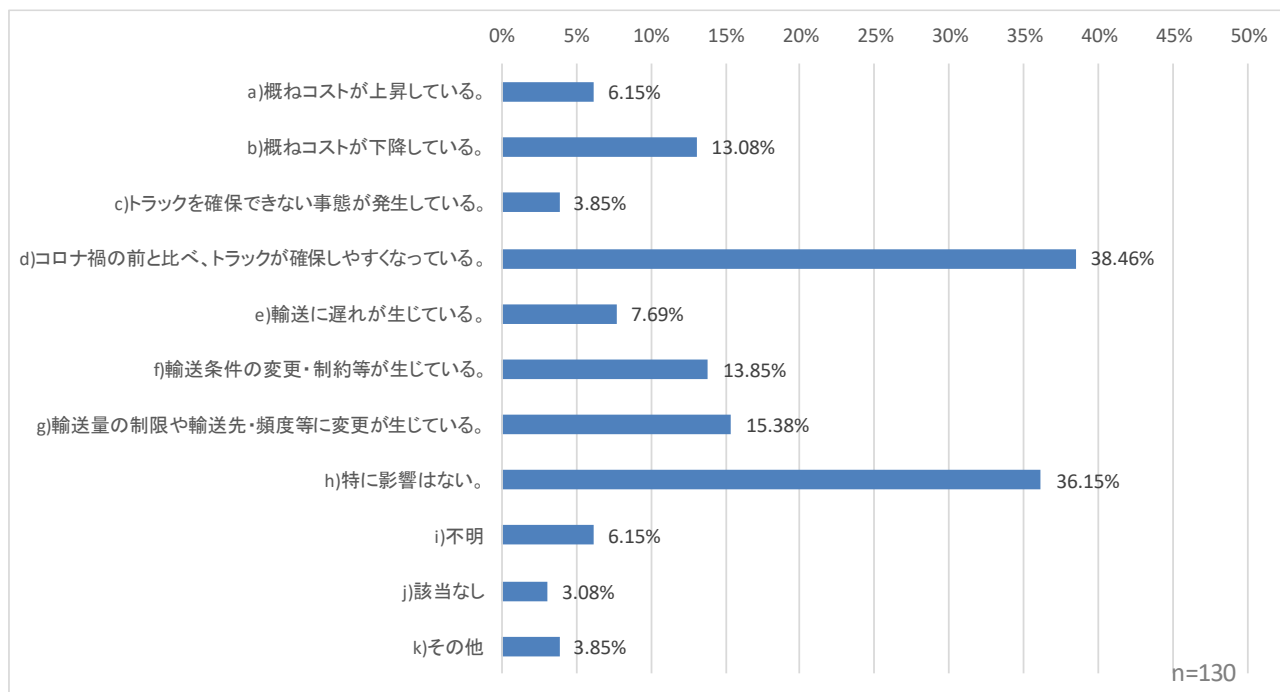
<その他の物流業>

- ・化粧品、玩具など。顧客には固定費の最低保証を交渉している。
- ・自動車関連における減産。雇用調整助成金申請、資金繰り対応。

3-3. 物流・サプライチェーンにおける影響と対策＜国内物流の状況＞

【質問8】「新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言（4月7日）」以降の国内物流の状況について、ご存じの範囲でお聞かせください。（複数回答可）

【質問8-1】トラック輸送について（複数回答可）



k) その他（一部抜粋）

＜製造業＞

- ・一部路線便で土曜日配送の取りやめが発生した。

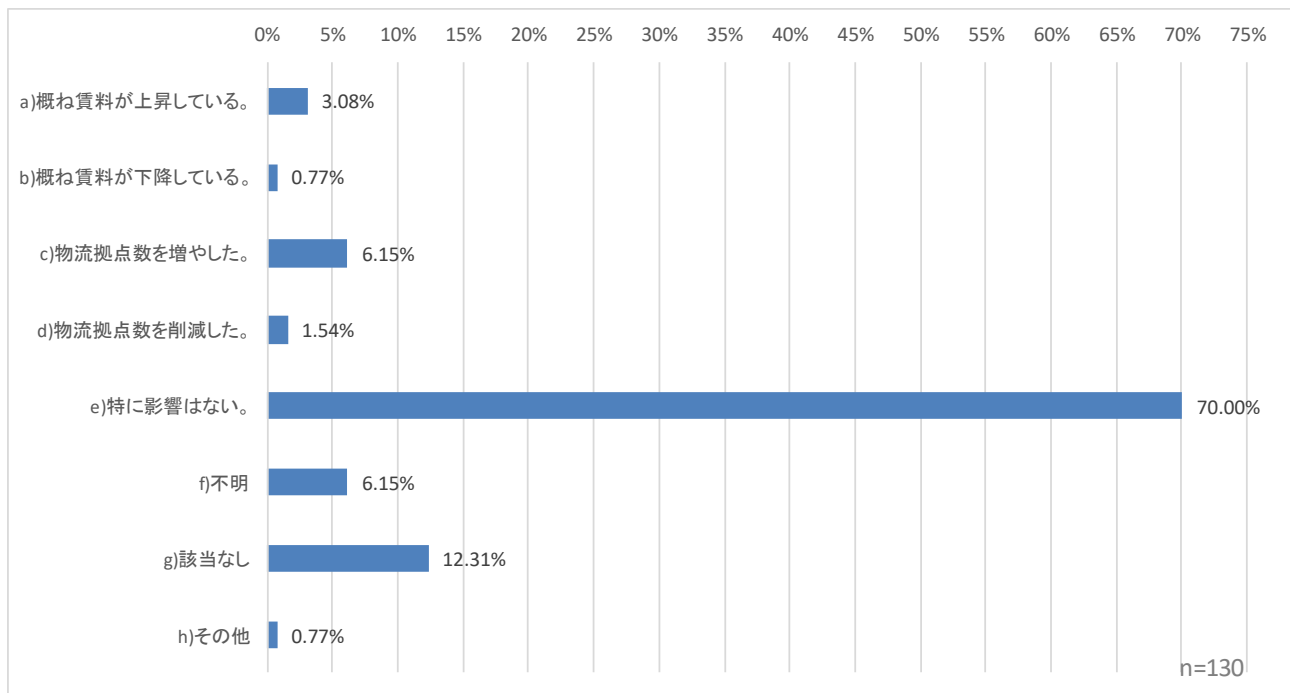
＜陸運＞

- ・コスト上昇、確保のしにくさはあるものの、対応しきれている状態。
- ・燃料費が下がっている。納品先の工場が休業している。

＜物流子会社＞

- ・沖縄行き航空機輸送は確保できない事態が発生している。
- ・荷量の激減で仕事が少なくなり、安い運賃でも走らざるを得ない。国が告示した標準運賃よりはるかに安いのが実態。

【質問 8－2】 **物流拠点**について（複数回答可）

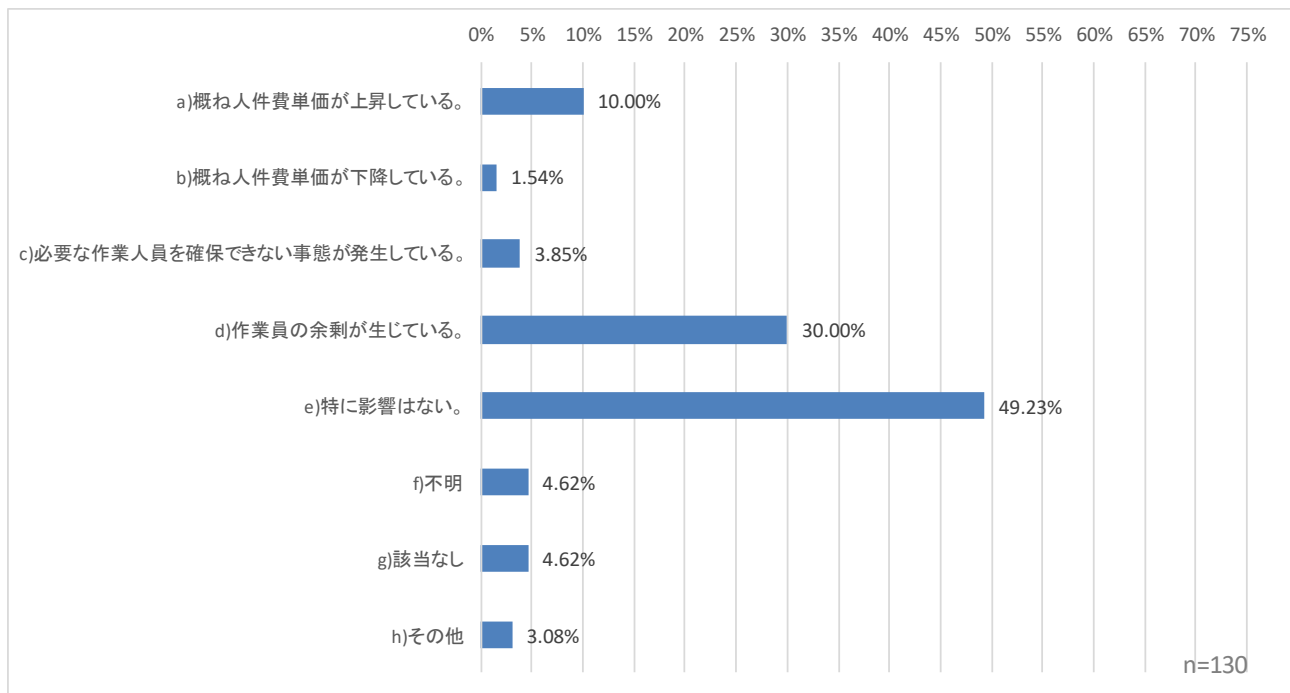


h)その他（一部抜粋）

＜陸運＞

- ・キャパオーバーに対応し、一時的に外部倉庫を借りて逃がしているが「拠点数を増やした」という状況ではない。

【質問 8－3】 **作業人員**について（複数回答可）



h)その他（一部抜粋）

＜陸運＞

- ・社員の残業時間が増加している。派遣社員も手配しているが、練度が必要な部署では派遣社員での対応というわけにもいかず、時間超過が健康リスクにつながらないようにマネジメントを行っている。

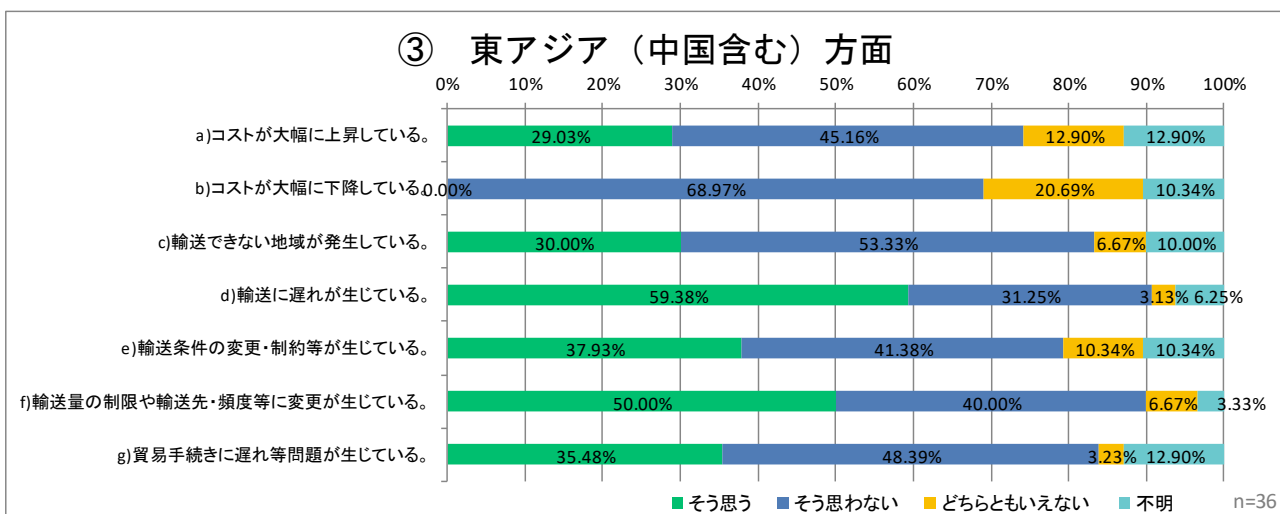
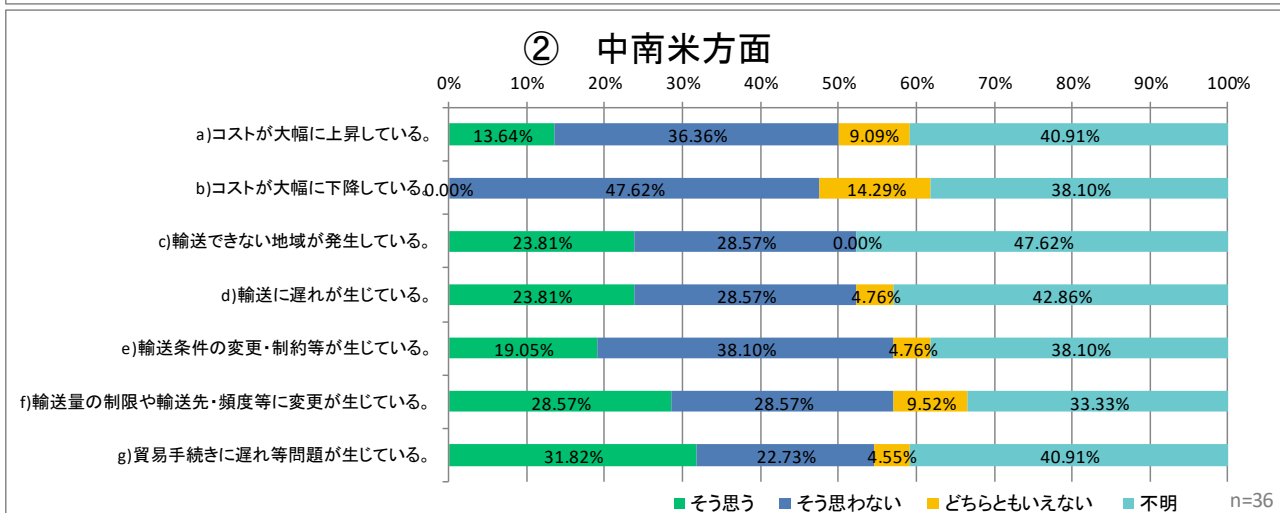
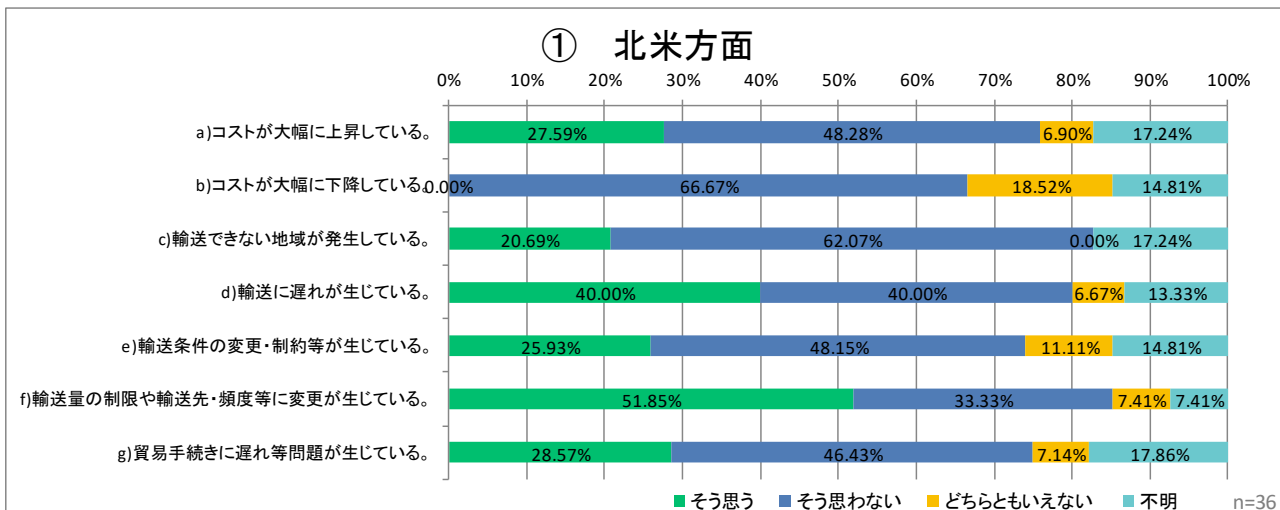
＜物流子会社＞

- ・欠員募集に対する応募人数は増加した。
- ・弊社業務で一部在宅勤務期間中は、業務効率が若干落ちたため、出社者の残業が一時的に増えた。業務量は減少しているが、人員余剰が生じているところまでは至っていない。

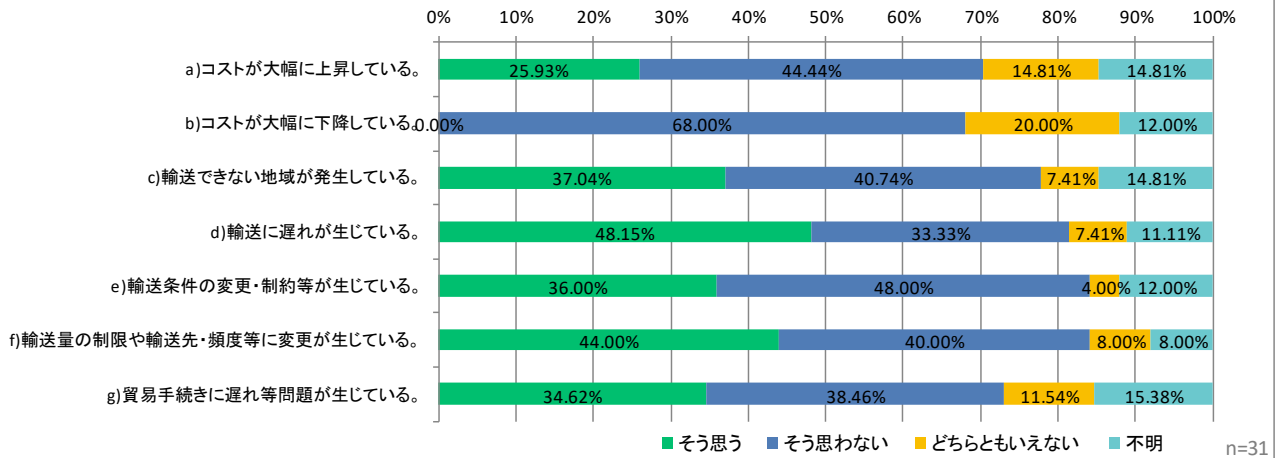
3-4. 物流・サプライチェーンにおける影響と対策＜国際物流の状況＞

【質問9】「新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言（4月7日）」以降の国際物流の状況について、ご存じの範囲でお聞かせください。

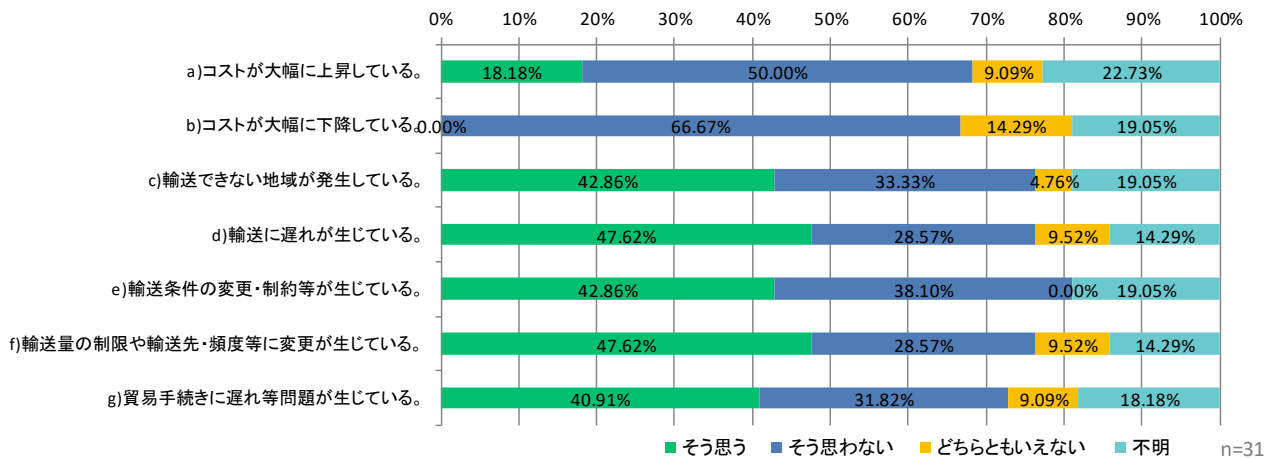
【質問9-1】海上貨物について



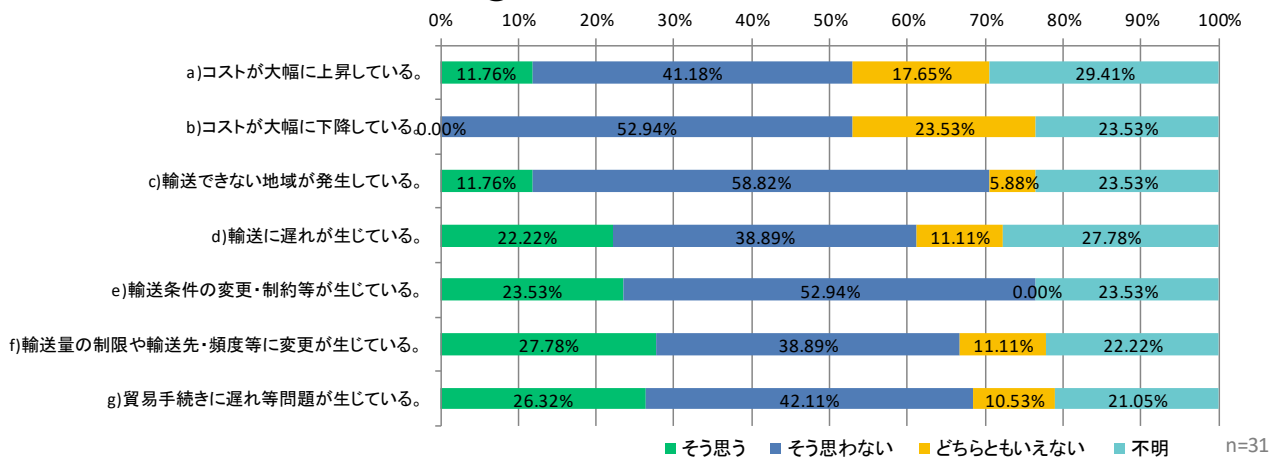
④ 東南アジア方面

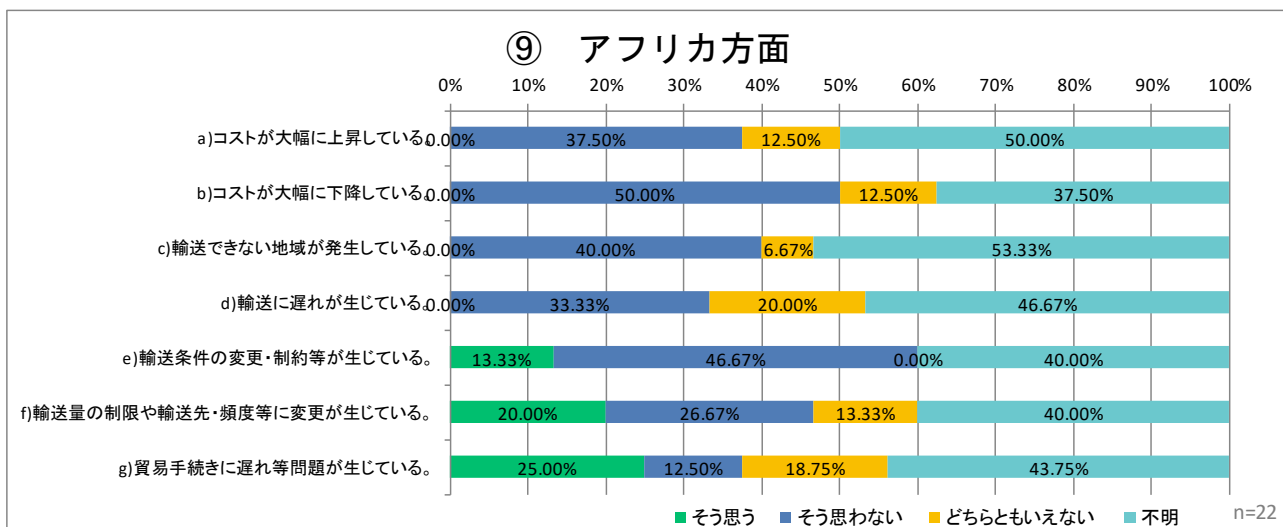
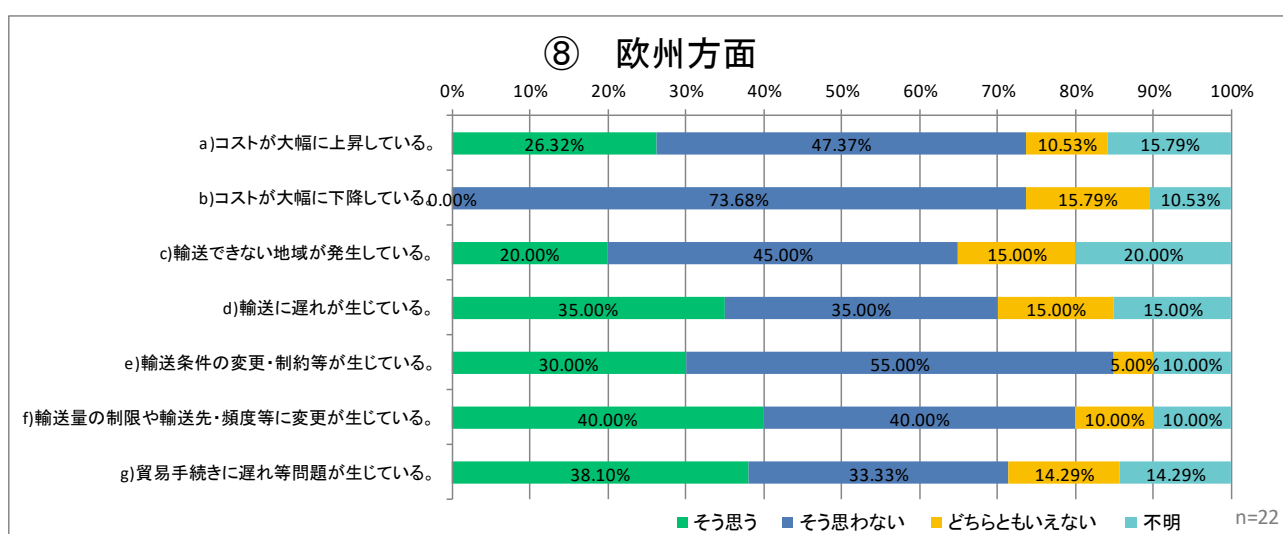
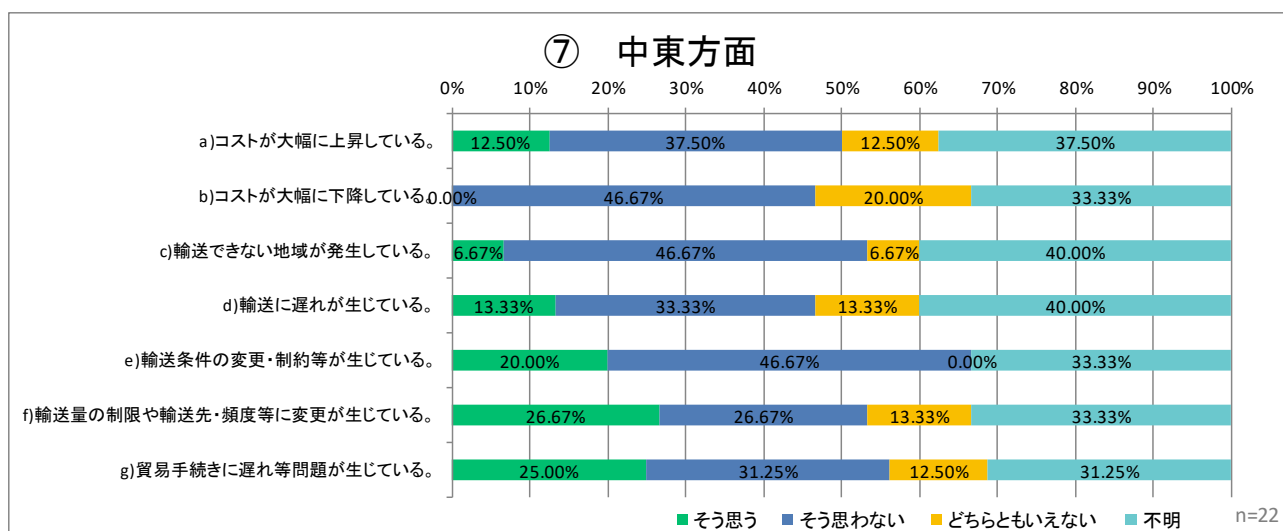


⑤ 南アジア（インド含む）方面



⑥ オセアニア方面



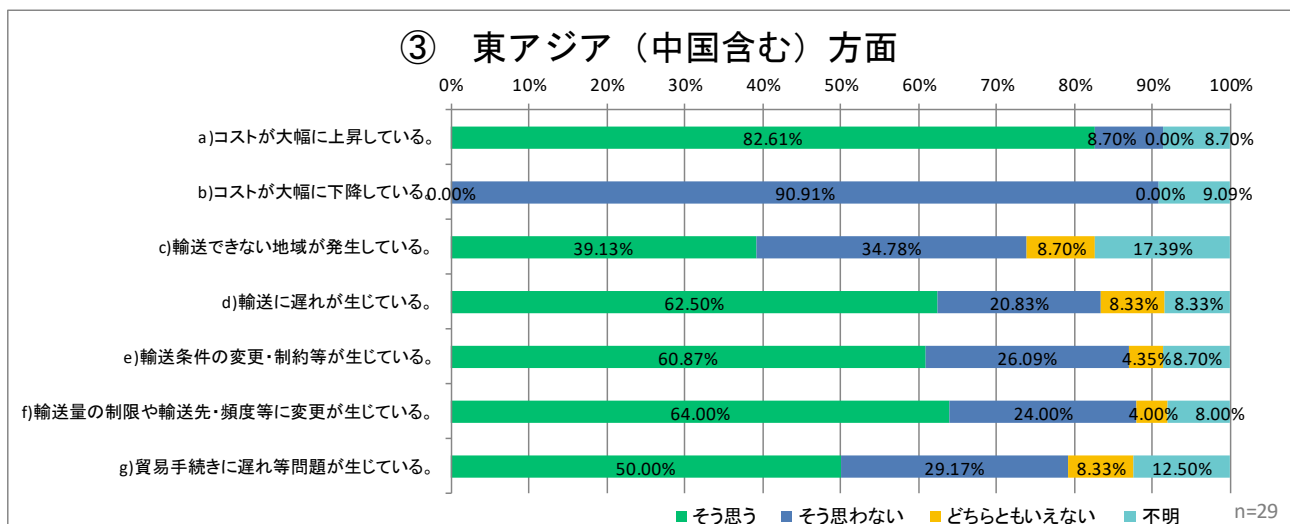
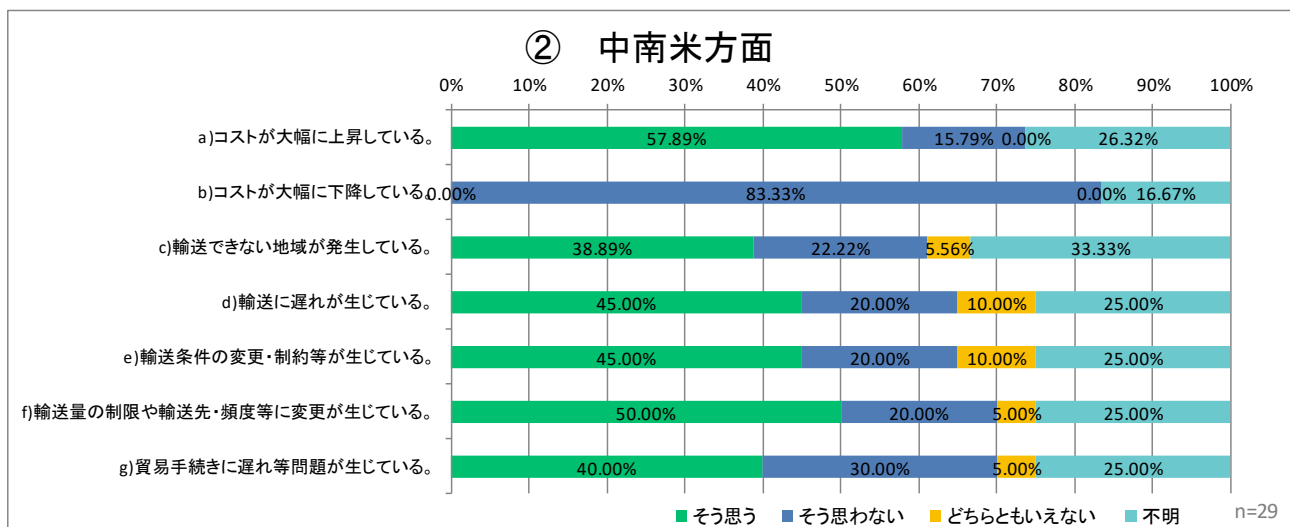
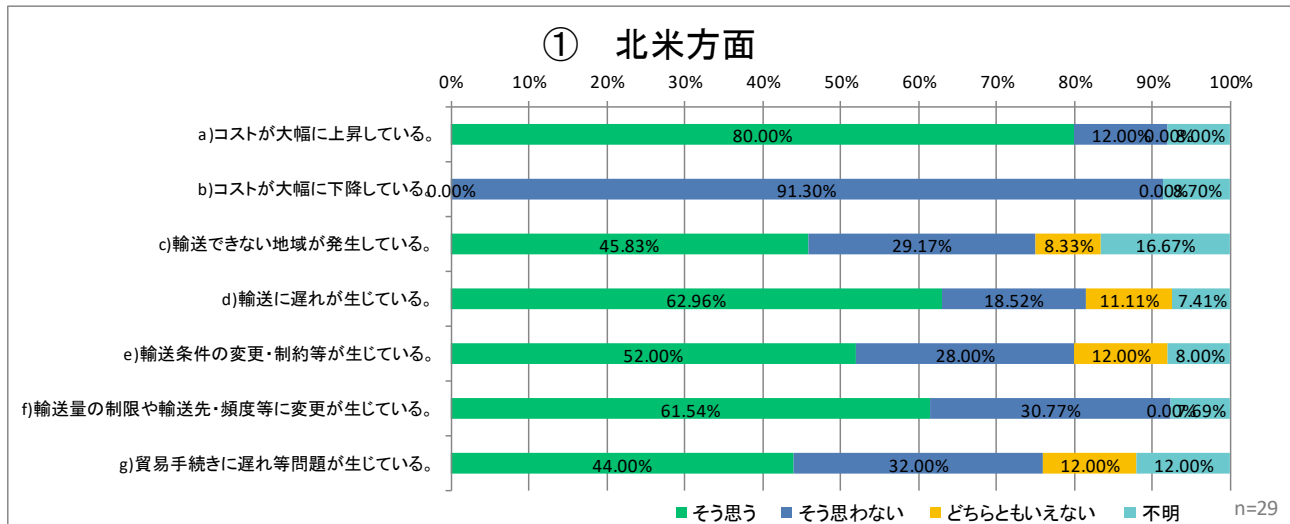


【自由記入欄】（一部抜粋）

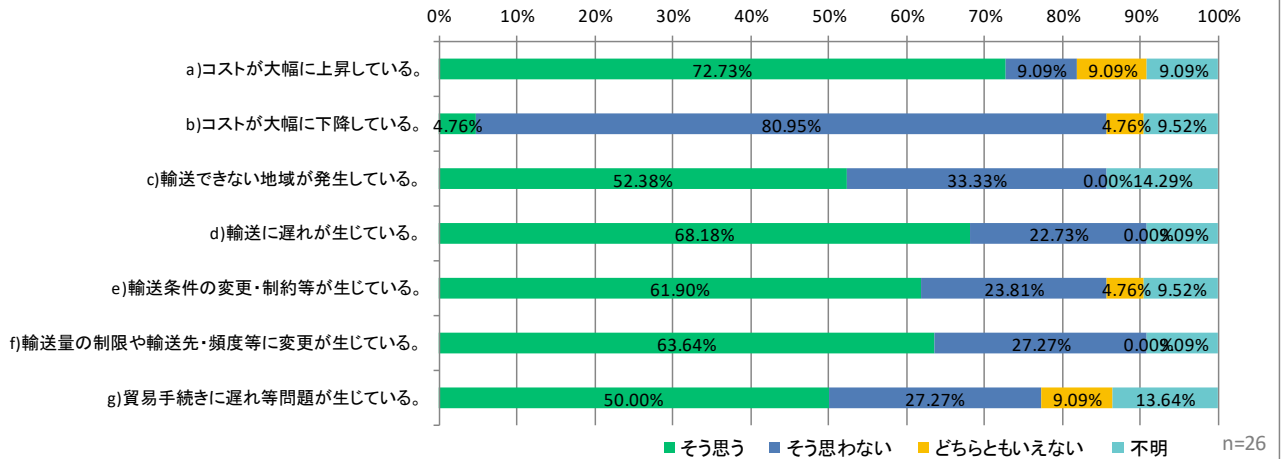
<製造業>

- ・欧州→（中国経由）→韓国向け船便が COVID-19 の影響で欠便となりスケジュール変更が生じた。
- ・中国で感染が拡大途上にあった当初は一部港湾における製品の受け入れ能力が逼迫したが、それ以降、大きな支障はないと理解している

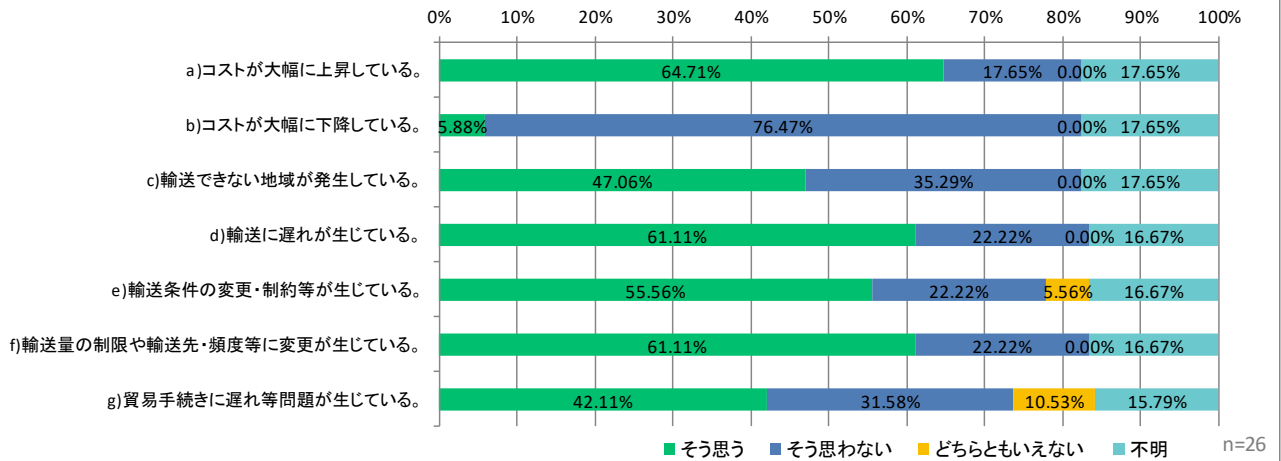
【質問 9 - 2】 航空貨物について



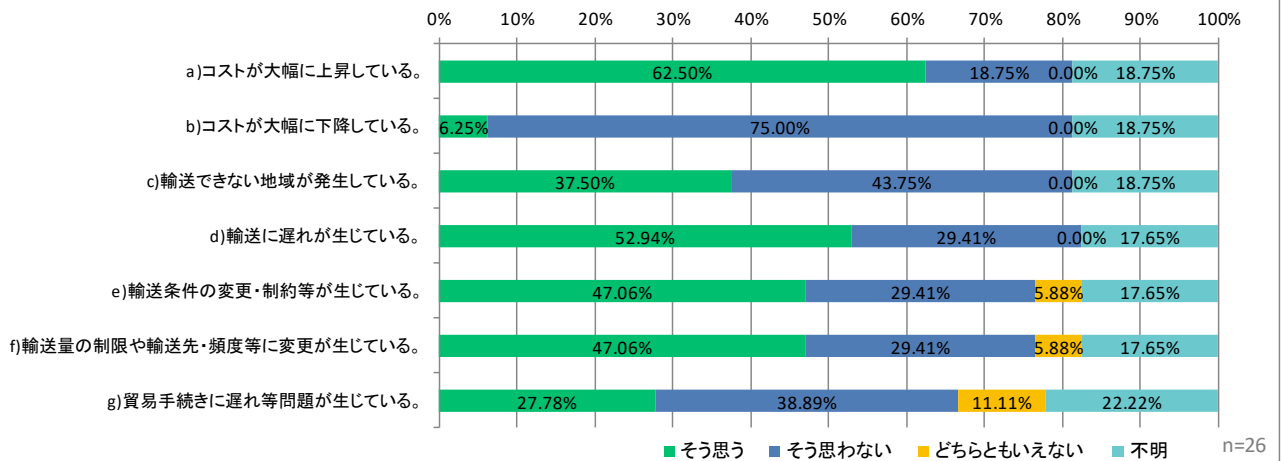
④ 東南アジア方面



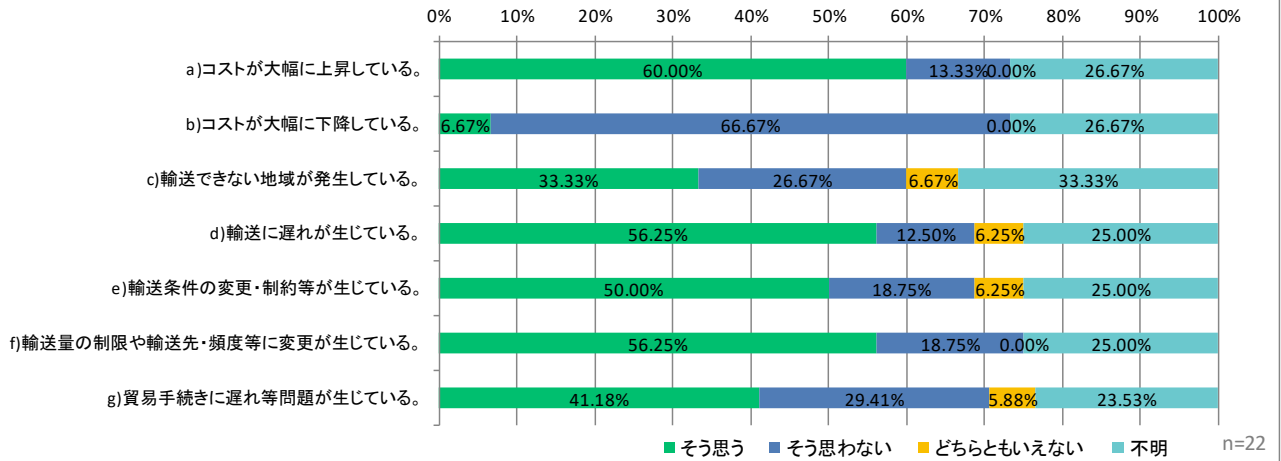
⑤ 南アジア（インド含む）方面



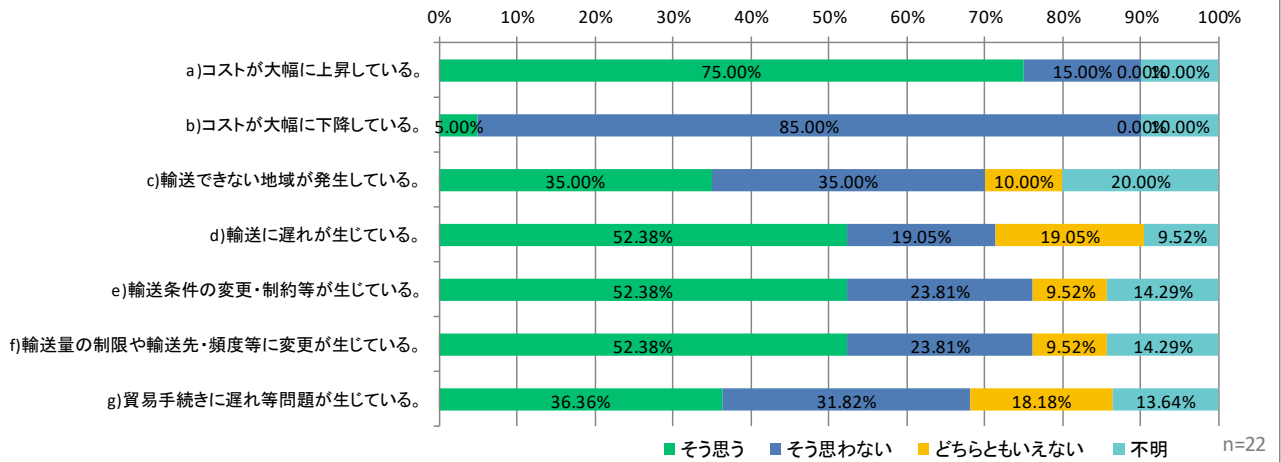
⑥ オセアニア方面



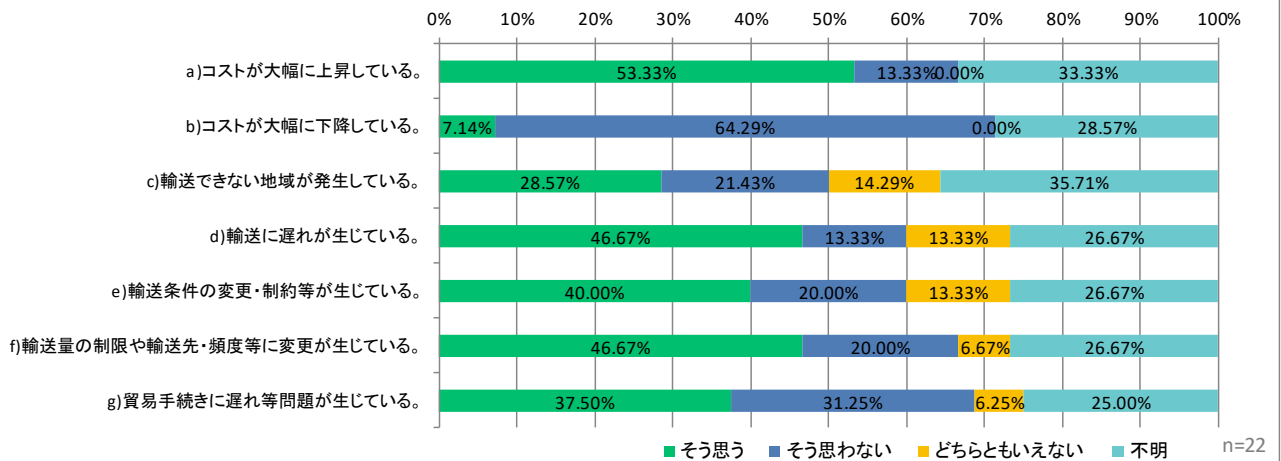
⑦ 中東方面



⑧ 欧州方面



⑨ アフリカ方面



【自由記入欄】（一部抜粋）

<製造業>

- ・中国向けの運賃は4月と比較すると6月は軟化。

＜陸運＞

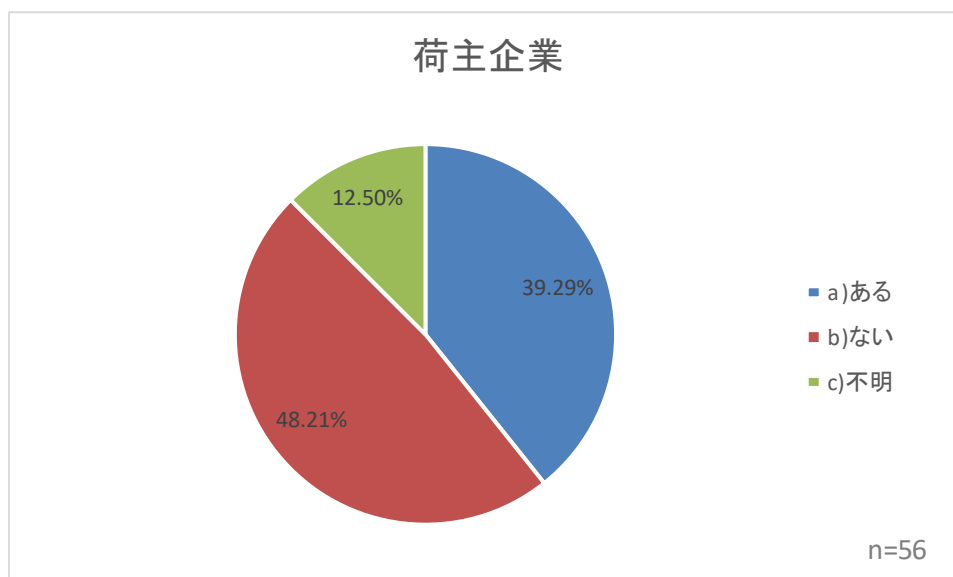
・航空貨物の物量は大打撃で、弊社のように保税貨物のトラック輸送での空港間の輸送シェアを維持している会社としては、世界の航空機を保有している会社の経営状況が非常に怖いものもある。

＜物流子会社＞

- ・航空便数の減少により貨物エリアが確保できず遅延が発生。
- ・欧州、アジア、北米行きは海上、航空貨物ともに最悪期は脱した感はある。

4-1. 顧客満足の維持・向上＜荷主企業＞

【質問10】「新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言（4月7日）」以降、新たに顧客から求められている対応はありますか。（1つだけ選択）



「a）ある」への具体的事例（一部抜粋）

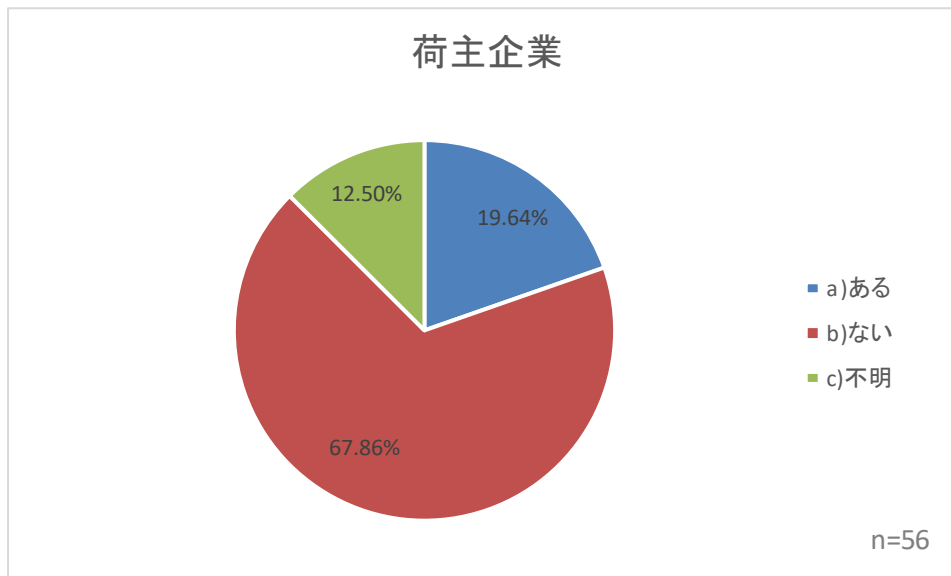
＜製造業＞

- ・感染対策の強化。
- ・ドライバーの検温およびマスク着用。
- ・ドライバー入門時のマスク着用・受付での検温・手のアルコール消毒要請。
- ・訪問不可のため、リモートでの打ち合わせなど。
- ・一部センターについてはマスク着用及び検温実施が義務化されたが概ね問題なく対応している。
- ・マスク着用および検温を実施したドライバーでの納品依頼。
- ・ドライバーに対する感染対策の依頼（マスク着用必須等）。
- ・納品時間に変更があった。時間幅が狭くなった。
- ・配送最低ロットを小さくしてほしい旨要請があった。
- ・感染者発生時の対策内容の報告、納品者の納品時行動。
- ・納品時客先構内に入場する際に検温とマスク着用を要請されています。
- ・訪問制限、対面時のマスク着用。
- ・コロナ感染予防対策、感染後の対策。
- ・テレワークでの打ち合わせ・交渉。

＜流通業＞

- ・訪問の制約。
- ・出店計画の変更対応。
- ・改善（コスト削減）。
- ・マスク着用、検温の実施など。
- ・防止策及び感染者発生時の対応マニュアルの整備・報告依頼。
- ・多くの店舗が休業や営業時間変更を行ったため、納品スケジュールや納品時間の変更等が必要となった。

【質問 1 1】「新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言（4 月 7 日）」以降、自社の物流業務に変化はありますか。（1 つだけ選択）



「a」ある」への具体的事例（一部抜粋）

<製造業>

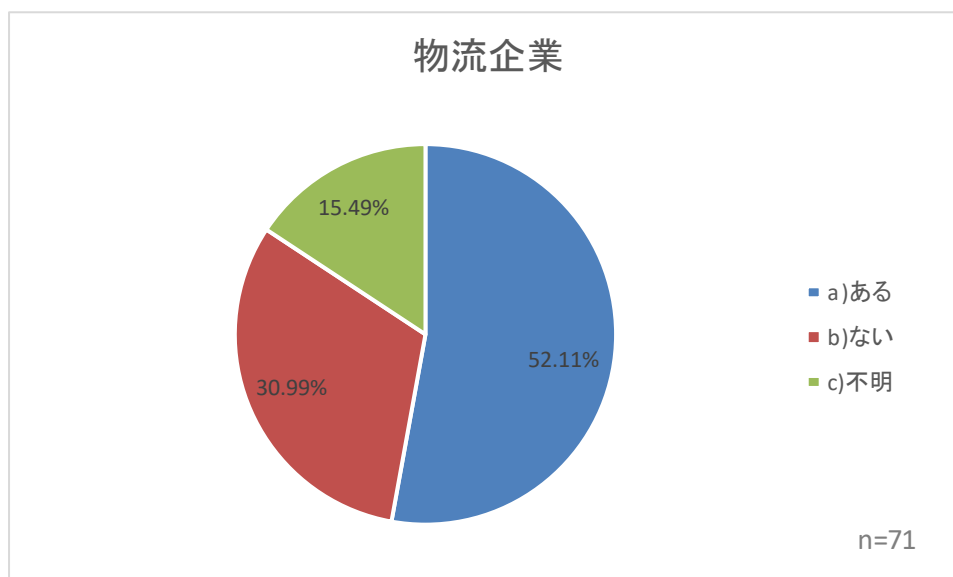
- ・輸送手配業務を在宅勤務でも対応できるよう紙書類の見直しを実施。
- ・物流現場のデジタル化を検討している。
- ・商流変更など。
- ・作業員の検温徹底。
- ・配送車両が取りやすくなった。配送車両の売り込みが多くなった。
- ・緊急事態宣言期間中は、全ての納品先に受注翌々日の配送を依頼した。
- ・流通加工業務など、作業員同士での飛沫感染を防止する為の対策を行ったことにより、作業生産性の低下が若干発生している。
- ・現場においてもマスク着用の案内を行っている程度で概ね大きな変化はない。
- ・検温とマスクを着用しての業務が義務化された。

<流通業>

- ・マスク着用、検温の実施など。
- ・取扱量の大幅な増減（加工食品増、衣料品減等）。

4-2. 顧客満足維持・向上＜物流企業＞

【質問8】「新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言（4月7日）」以降、新たに荷主から求められている対応はありますか。（1つだけ選択）



「a」ある」への具体的事例（一部抜粋）

＜運輸＞

- ・効率化提案。
- ・物流サービスの安定化。
- ・マスクなどコロナ感染防止対策の強化。
- ・運賃の見直しや減便要請。
- ・感染防止対策の徹底。
- ・求められる前に、こちらから変更内容や緊急事態宣言を受けた体制について報告している。
- ・専属車両の休車、間引き運行の依頼。
- ・工場へ入場する際のドライバーの体温測定実施。
- ・コロナ感染予防措置（消毒、マスク、アルコールチェック手法変更等）。
- ・在宅勤務になるため、営業所や事務所の閉鎖。
- ・乗務員のマスク着用、アルコール消毒。
- ・受付時のマスク着用。
- ・入場時の体温検査、積み込み作業時のマスク着用。

＜物流子会社＞

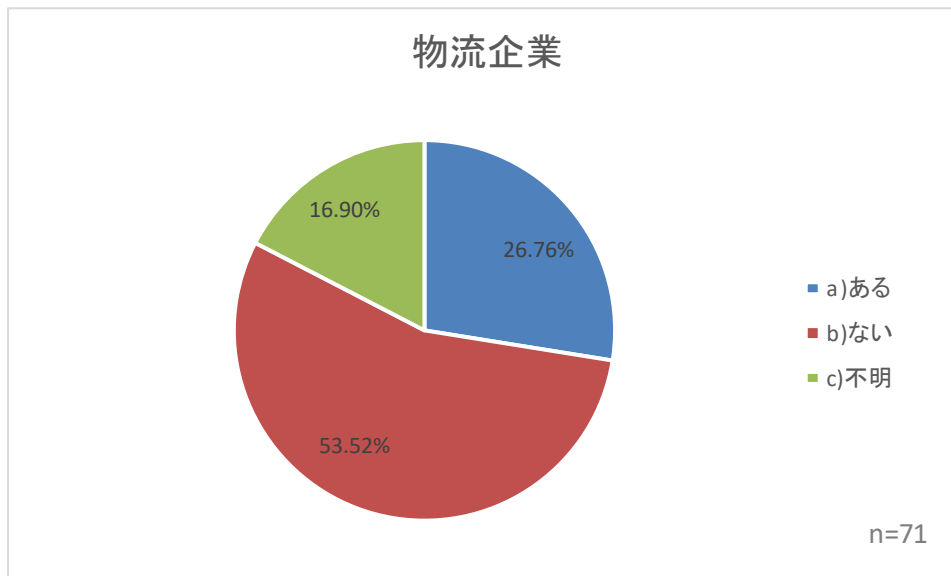
- ・社外からの荷物の受け渡し場所やドライバーの制限。
- ・ドライバーのマスク着用。
- ・乗務員 作業者の健康確認 マスク着用。
- ・食品物流従業員の検温（毎日実施）。
- ・生産を停止・調整をするので、定期便でも一定期間のキャンセル（無償）を何社からも要請された。
- ・感染防止策の遵守、感染者およびその疑いがある者の情報共有。
- ・従業員への感染防止対策についての依頼。
- ・入場時の検温、マスク着用。

- ・社内での感染者発生時の休業等。
- ・場内でコロナ感染者が出た際の対応の方法。
- ・対面時のマスク着用、トラック内の定期的な除菌作業。
- ・倉庫集約。
- ・物流現場より感染者を発生させない対応。
- ・海上出荷予定が遅延した製品を保管する倉庫の確保。
- ・感染防止策の徹底、コスト削減。

＜倉庫＞

- ・感染者が発生した場合において、消毒会社が手配できない場合の自社消毒体制の構築を求められた。
- ・配送ドライバーのマスク着用。
- ・従業員罹患時に体制維持。
- ・訪問規制及び納品先条件の履行。
- ・物量増への制限なし対応。
- ・物流増に対して制限なく対応する事。
- ・BCP 対応。
- ・業務継続の為の施策の提示。

【質問 9】「新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言（4 月 7 日）」以降、新たに協力会社から求められている対応はありますか。（1 つだけ選択）



「a」ある」への具体的事例（一部抜粋）

＜運輸＞

- ・業務の確保。
- ・定時業務の確保。
- ・マスクなどコロナ感染防止対策の強化。
- ・企業や個人の引越しが無く、車輛の確保と今後の対応に苦難。
- ・協力会社に当社と同様のリスク対策をお願いしている。
- ・従業員の体温測定実施と報告。
- ・休業補填。
- ・荷物が動かず、倉庫が不足している。
- ・乗務員のマスク着用、アルコール消毒。
- ・運賃の上昇。

＜物流子会社＞

- ・仕事が欲しい。
- ・値上げ。
- ・荷受け先へのドライバー安全確保への理解のアナウンス。
- ・費用、条件の見直し。
- ・一部であるが、運行減の保証の相談。
- ・フォワーダーから海外への輸送コスト上昇要請。
- ・売上減少に対する補償。

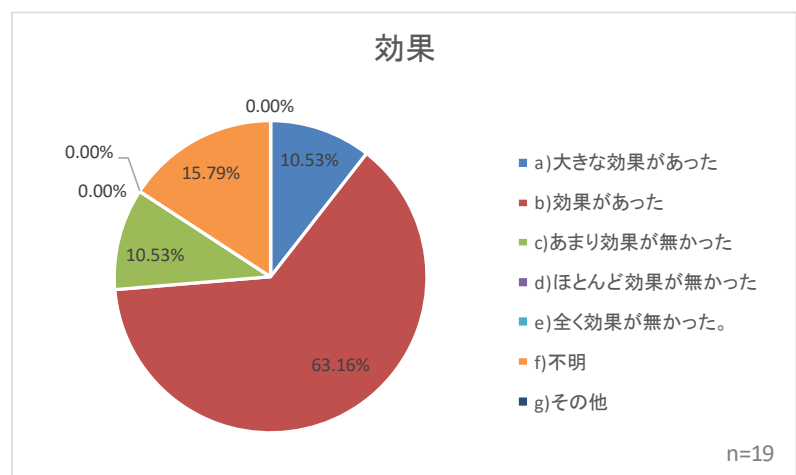
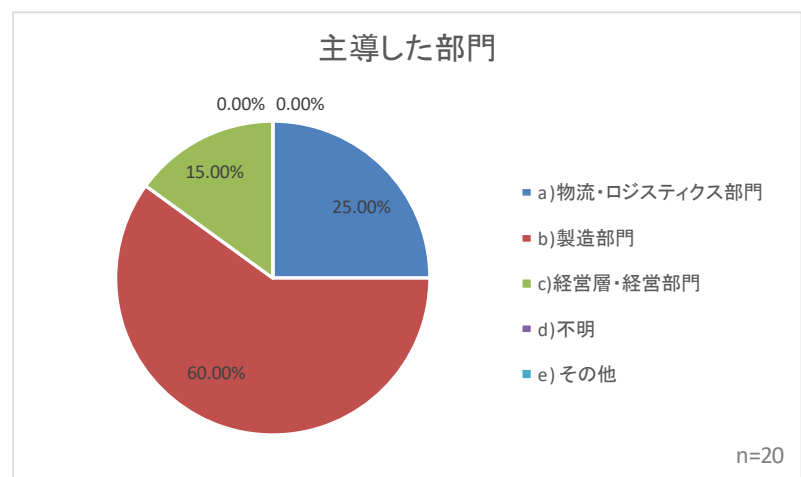
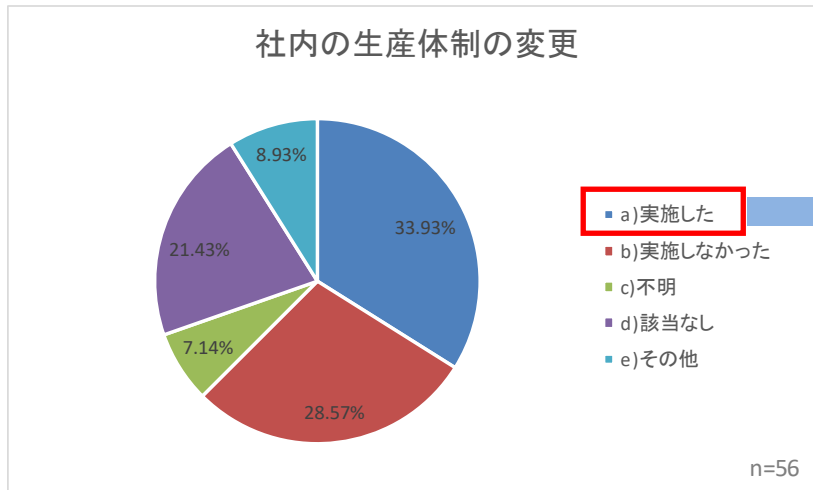
＜倉庫＞

- ・集荷時間の規制。
- ・時間制限。

5. 企業の生産性維持

【質問 1 2】 今回のコロナ禍によるビジネス環境の変化に対して、貴社が物流・サプライチェーン分野で実施したことについてお聞かせください。（1つだけ選択）

【社内の生産体制の変更＜荷主企業のみ回答＞】



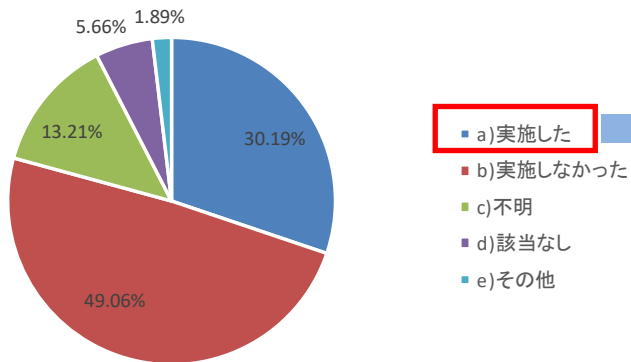
e) その他への記載内容（一部抜粋）

＜製造業＞

- ・在庫基準を引き上げた。
- ・製品の緊急増産・在庫の緊急拠点移動。

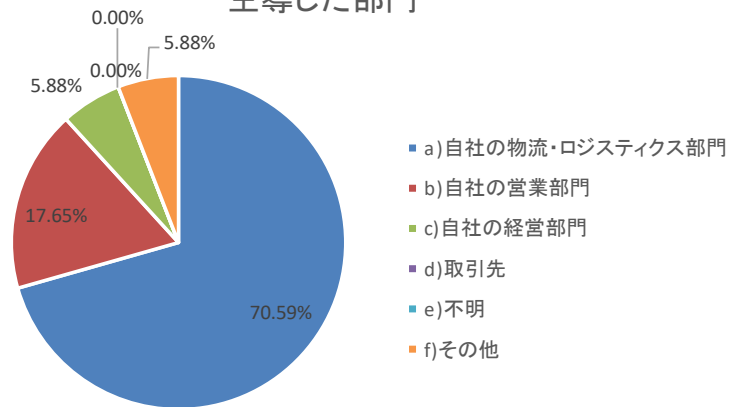
【取引先との調整による物流条件の変更＜荷主企業のみ回答＞】

取引先との調整による物流条件の変更



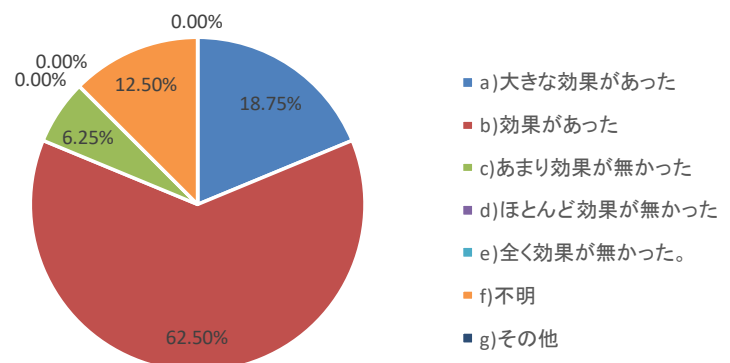
n=53

主導した部門



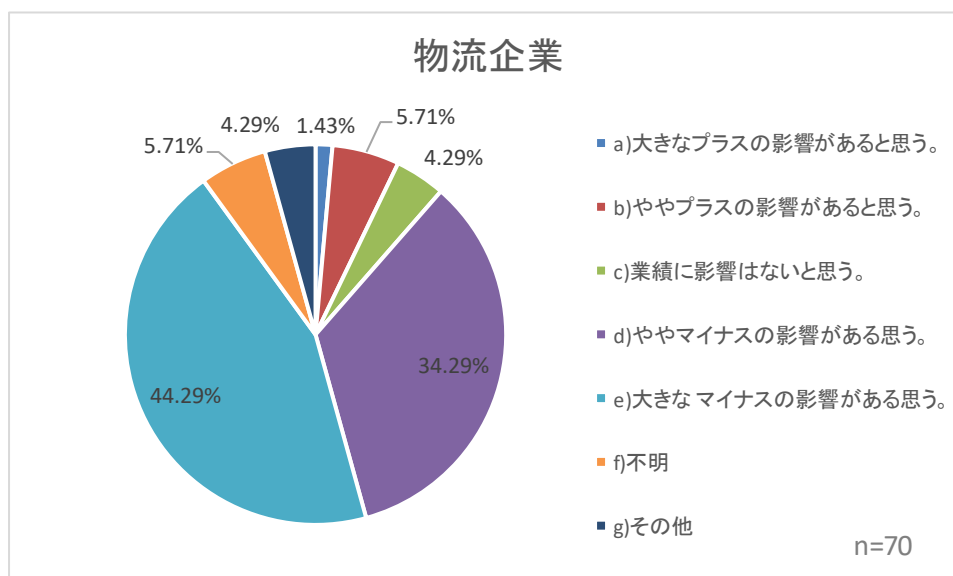
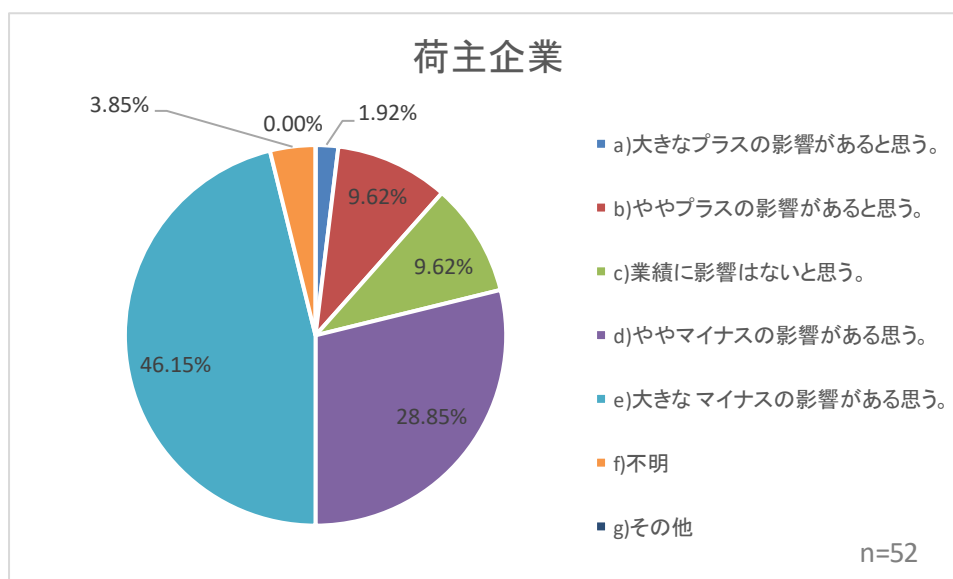
n=17

効果



n=16

設問 13 新型コロナウイルスの感染拡大による、貴社の業績への影響について、お考えをお聞かせください。（1つ選択）



g) その他への記載内容（一部抜粋）

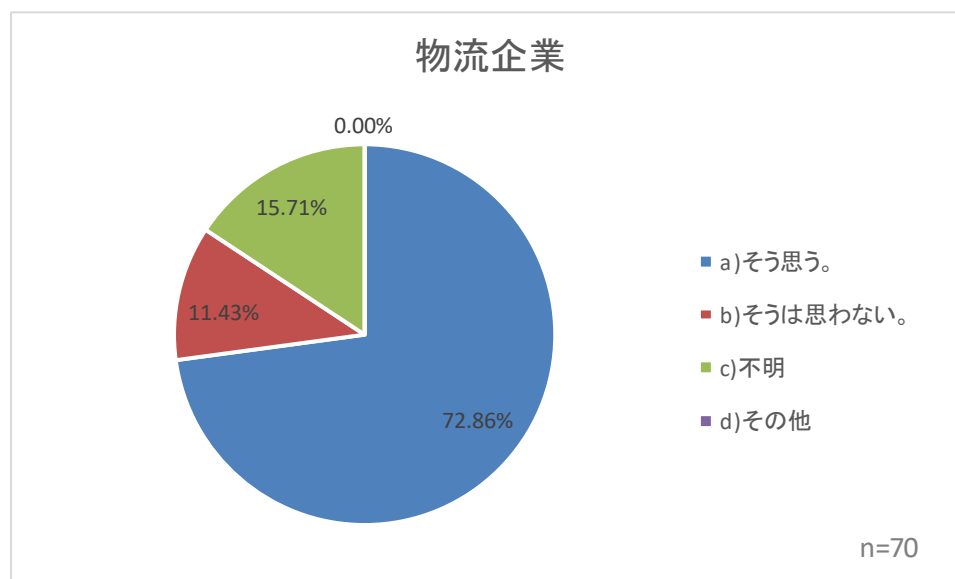
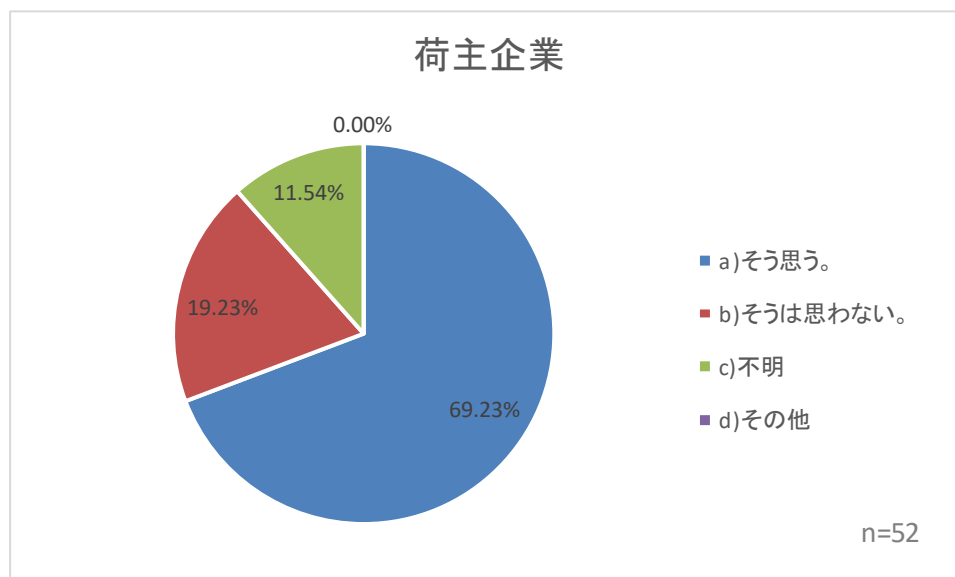
<運輸>

- ・現在は物量増の範囲内で経費をコントロールしているため、短期的にはプラスだが、今後の景気動向を考えると、通年は見通せない。

<倉庫>

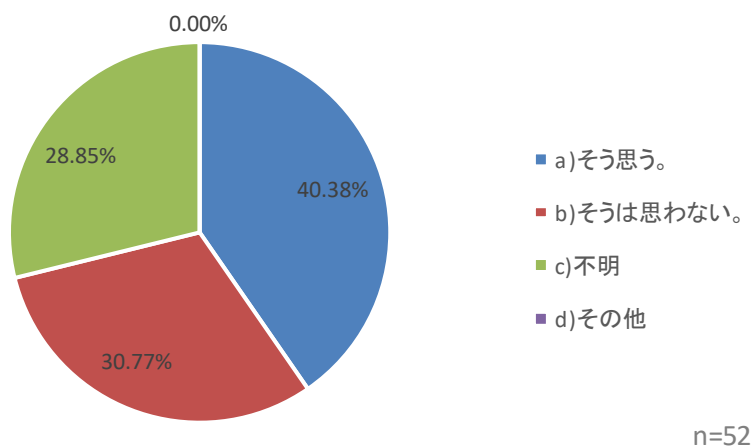
- ・前半は増加傾向にあるが、後半は、客先の買え控え等の発生が懸念されるため、荷物は減少に転ずると思われる。

【質問 1 4】今回の新型コロナウイルスの感染拡大、および「新しい生活様式」への対応が、今後、貴社の関わるサプライチェーンにおいて、商慣習等に変化をもたらす（検品・伝票レス化や納品時間指定の緩和、ドライバーの付帯作業の業務化等）とお考えですか。（1つだけ選択）

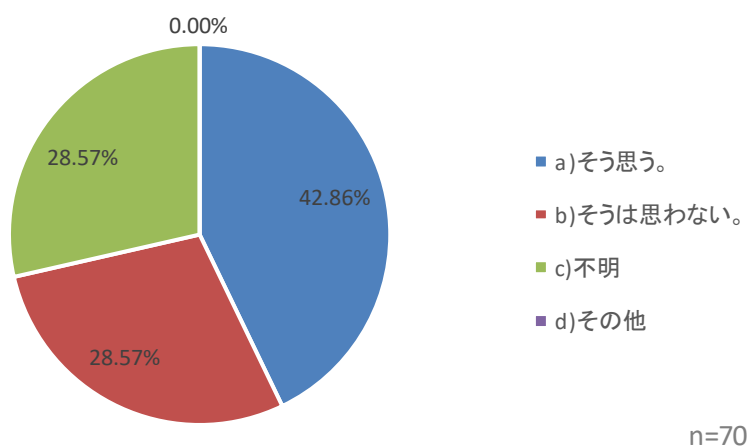


【質問 1 5】 今回の新型コロナウイルスの感染拡大、および「新しい生活様式」への対応により、今後、貴社の関わるサプライチェーンにおいて、自動化・ロボット化が加速するとお考えですか。（1つだけ選択）

荷主企業



物流企業



6. 要望・意見等

【質問 16】 貴社の取引先や協力会社への要望等があれば、お聞かせください。(自由記入)

※一部抜粋

<製造業>

- ・感染症対策の強化。
- ・納品時ドライバー負担の改善。長時間待機はもとより、ドライバーでの荷下ろし、納品時小分け作業、別パレット積み替え等、まだまだ納品時のドライバー自主荷役が多い。
- ・パレット納品推進。
- ・BCP 対応。
- ・自社センターへの納品数量の把握。センターの納品処理能力を理解した上での発注。
- ・大手流通及び問屋における納品許容期限ルールの緩和（1/3 から 1/2 ルールへの変更等）が進めば、賞味期限表示の年月化が加速し、物流面や需給面での運用が非常にやりやすくなると考える。また、廃棄ロス削減にも直結するため業界を挙げて要望をぶつけていただきたい。
- ・取引先で感染者が発生したとの情報は速やかに発信してほしい。
- ・発注当日出荷について発注翌日出荷に条件を変更していきたい。
- ・ドライバー拘束時間の適正化を願いたい。
- ・フレキシブルな生産体制及びリードタイム短縮。

<流通業>

- ・受注制限などの制度化および突発的に発生した費用の負担ルールの決定。

<運輸>

- ・庫内及び乗務員などについて、当社と同じリスク対応をお願いしており、その順守を相互で進めていくよう確認している。
- ・作業員の密集を避けるための作業量の平均化。
- ・Web での打ち合わせや受注に関しての電子化。（メールの活用）
- ・受付時のマスク着用。

<物流子会社>

- ・かかるものはかかると両者ともに理解していきたい。

<倉庫>

- ・物流効率化をすすめるうえで、荷主企業でのデジタル化の推進。
- ・物量増加時の契約体系の見直し。
- ・物量制限をさせて頂くか、物量増加に対応する為の明確な追加料金の設定。
- ・過度な対応をしないようにする事。

<その他の物流業>

- ・契約書締結においては、不可抗力の事項に今回の様な「感染症の発生」を追記させてほしい。業界として、この時期の安値受注は控えて欲しい。

【質問 1 7】「新しい生活様式」への対応に向け、想定される今後の課題をお聞かせください。

(自由記入)

※一部抜粋

<製造業>

- ・外出、テレワーク化。
- ・在宅勤務やリモート会議に対応する通信環境の整備、社内制度の確立。
- ・DX 推進、社内の戦略的デジタル SCM+他社物流協業による国内物流の改善。
- ・非接触型業務への移行、ラストワンマイルでの顧客対応（感染防止策）、荷役作業の自動化・省人化、パレット輸送の拡大、EC ビジネス拡大による個人客納品体制の強化。
- ・近隣に他の作業員がいる状況下での荷役中のマスク着用による熱中症リスクへの対応。
- ・テレワークと在社勤務の使い分け。
- ・通信インフラの整備が十分とはいえない。
- ・ネット多角化に(5G)対応するシステム構築、各種ローテーションの検討、ロボット化や AI 導入推進による少人数・省人化。
- ・電子申請、電子承認ツールの導入。
- ・テレワーク加速に伴うオペレーションの最適化。
- ・自社製品は食生活に密接に関わっており「新しい生活様式」により変化が大きいと想定している。
- ・検品レス、伝票レスに大いに期待したい。
- ・従来以上にネット販売が加速し、運送会社の売り手市場になることが懸念される。
- ・在宅ワークでの勤務実態把握。
- ・納品時間（受付～完了）の厳格化が進むと思われるが、運行時間に余裕がなくなる可能性がある。自社からの直送便の運行ルート等、見直しが必要。
- ・マスク着用は荷役作業では大変負担が大きいので飛沫を防ぎながら、かつ体に負担の少ない道具の開発が待たれる。
- ・テレワークの推進によるコミュニケーションギャップや温度差の解消。
- ・テレワークへの更なる対応。
- ・製造/物流現場における 3 密環境の防止策を現状の各拠点単位での取り組みから効果、課題を抽出し、好事例は全社水平展開を行う。

<流通業>

- ・出荷配送の手段確保⇒EC 市場の拡大、BtoC 需要の拡大などにより、小口多頻度配送が増加し、路線便・宅配便頼みの重要性がさらに高まり、従来どおりの顧客納入サービスレベルを維持できなくなる懸念。
- ・在宅勤務が浸透する（継続する）と同時に、人事制度（評価制度等）が見直しになると思います。
- ・承認印の電子化、帳票の電子化。

<運輸>

- ・物流の DX 化と法令の乖離。
- ・生活雑貨品や通販の輸送は今後さらに多くなると感じます。第一次産業の低迷を懸念。
- ・庫内作業、オフィススペースなどのレイアウトは根本的に見直す必要がある。
- ・企業として、在宅勤務の積極的な導入 関連しての環境整備。
- ・ロボティクス等の省人化対策。
- ・対面での交渉方法の変化。

- ・新しい生活様式の対応として、テレワークやローテーション勤務、オンライン会議の継続は必要であると思う。特に顧客との直接対面を今後どのようにしていくかが課題となる。

＜物流子会社＞

- ・社内だけでなく、社外との Web 会議などが拡大されることへの適応。不必要な移動が減少してくることは歓迎。
- ・夏場のマスクでドライバーに適したものの調達（建設現場で使われだしているマウスシールドのようなもの）。
- ・残業代の制限→通常業務の効率化が求められる。
- ・新しい生活様式とは制限があることですので物量の低下による景気不安、物価上昇を懸念。オリンピック開催などある中、外国人入国時に対応ができるのか？
- ・「新しい生活様式」が、お得意様の生産にどう影響してくるのがわからない。部品を供給しているメーカー（物流部門）としては、生産方式やサプライチェーンの変更が物流にも大きく影響してくると思われる。どのように変わって行くか個別に対応していくしかない。

＜倉庫＞

- ・各人の自己管理がより強く求められる。
- ・これまでの訪問営業及び面接による打合せの Web 化が進むことを想定しており、環境整備を早急に行う必要がある。
- ・自動化・ロボット化していく。
- ・物流ロボット等の導入により、人に頼らない物流センターの構築。
- ・さらなる省人化の為に業務の効率化。無人化への取り組み。

＜その他の物流業＞

- ・会社として、テレワーク等、新しい働き方についての制度を定め、定着化させる必要が有る。

【質問 1 8】 コロナ禍の影響により、今後のビジネスはどう変わっていくと思われますか。

(自由記入)

※一部抜粋

＜製造業＞

- ・通販、デジタル化が伸びると思います。
- ・客先や取引先との面談・会議がリモートで実施されることになり、外出、出張の機会が減っていく可能性がある。
- ・アナログ作業の多い現場作業でのデジタルシフトが進む。
- ・働き方、働く場の変化によるオフィス環境（家具・内装・設備）改善が増加。オフィスからホームオフィスへの移行により、テレワーク環境について一層整備する必要性が増す。EC ビジネスがさらに増え、物流施設やドライバーの需要が増加し、物流費の高騰が進む。
- ・ビジネス用商材の低迷、在宅・カジュアル勤務の需要。
- ・トラック運転手の荷卸し作業が減っていくのではないかな。
- ・インターネット(5G 対応含め)系の更なる躍進。AI やロボット化の拡大による省人化。テレワークの常態化。宅配・通販などの消費拡大。電子決済の更なる拡大。ヘルス・健康志向・健康防衛関係の消費拡大。
- ・出社を前提しない働き方への変化、WEB 商談などの増加。
- ・テレワーク等の働き方改革。
- ・1) 在宅勤務や時差出勤などにより、職場における FAX でのやり取りが大きく減少することが想定される。2) 「新しい生活様式」が影響する業種、影響しない業種があり、有効なワクチンが開発された場合でも「新しい生活様式」を維持していくのであれば、特に大きく影響する業種については消滅していくことが想定される。
- ・外食を中心に元に戻るのには、かなりの時間を要する。
- ・在宅勤務やWeb 会議が以前よりも抵抗なく実施されるようになり、PC 等のハード面の拡充や通信環境の改善が迫られるためコストアップ要因につながる。弊社においてはアナログ対応も多く、デジタルアレルギーのスタッフに対する教育やペーパーレス化を推進するための労力が相当必要になると考えている。
- ・テレワーク・時差出勤の定着。
- ・在宅勤務の深化。
- ・省人化や集中管理、リモート管理といった人と人の接点を極力減らすようなビジネス方式に変わっていくと思う。
- ・食品製造については海外産原料に頼っている部分が多い。COVID-19 のように世界的に影響が及ぶ事態が発生した時に食糧難に陥る可能性がある（今回は消費者が知る段階には至らずに済んでいるが）。日本が食料供給で抱えるリスクを認識すべきだ。
- ・コロナ前の状況に戻るには数年かかるので、倒産件数が増え、SCM に影響を及ぼす可能性。
- ・テレワークによる打合せ・交渉の増加により、新たなコミュニケーションスタイルに変化していくと思われる。
- ・新しい秩序と価値観が生まれることに違いはないと考えます。確かに言えることは、人の移動が伴わずとも対処できることが多くあると分かりました。一方で、リモートでは対応できない領域もあり、何がビジネスへ波及拡大していくのかは、もう少し後に明らかになるかと。
- ・サプライチェーンの抜本的な見直し（国内生産へのシフト）。

＜流通業＞

- ・合理性を明確に説明できない間接業務が削減され、欧米並みの事務生産性を確保していくことに期待。
- ・生活スタイルが変化し、自家用車の保有（車両保有率上昇）が増えると思います。
- ・在宅勤務がより一般化する。

＜運輸＞

- ・内需型への移行。ネットビジネスの依存増。在宅勤務と出社勤務との併用。
- ・適正在庫の標準化。
- ・海外の製造拠点を国内生産に移行されると思いますが、人手不足やコスト増になるのでは？
- ・人財配置について、地域に重点を置き、ITテクノロジーを活用して拠点間・個人間をつなぐ形で仕事を進めていくスタイルが進まざるを得ない。人財育成の考え方も変わっていく。
- ・働き方改革により当社の事業ドメインである BtoB 市場の変化が大きく BtoC 市場への舵切が必要。
- ・より EC 物流が加速し、BtoB 物流のパイが小さくなる（アパレル物流）。
- ・電子化がより一層進む。

＜利用運送・物流管理業＞

- ・テレワーク、在宅、Web 会議（Teams）等の推進が加速するであろう。
- ・IT 化がより進んでいく。

＜物流子会社＞

- ・通販などの扱いが増加するが、一方 24 時間営業など過剰サービスは縮小されるなど、社会的な優先度によって配送事業が変わってくると思う。
- ・外国からの観光客減少や国内の旅行者減少に伴い、航空業界の構造変革が起こり、航空機輸送の供給量が減少する。
- ・ホワイト物流に沿った商習慣が変わっていくと予想します。
- ・一時的な需要低迷はあると思うが、潜在需要があり、しばらくで回復するものと考えている。
- ・将来へ向け一層の物流効率化が望まれる。

＜倉庫＞

- ・景気の落ち込みによる荷物の減少。
- ・Web での打合せの機会は増え、移動を伴う出張等は減少していくと思われる。
- ・しばらくはリスクを考えた慎重な行動が必要となり全体的に活動は停滞しそう。一方、新しい生活様式対応の為に新しいビジネスが出てくるとと思われる。

＜その他の物流業＞

- ・顧客のサプライヤーチェーンが大きく変化すると思われるので、情報を素早くキャッチして対応していくしかない。

【質問 19】国・政府・行政や J I L S への要望・ご意見をお聞かせください（自由記入）

※一部抜粋

＜製造業＞

- ・輸送業者への経済的支援を宜しくお願い申し上げます。
- ・国・政府：ワクチンの早期導入、PCR 検査制度の充実。JILS：情報の継続的な提供。
- ・誰でも気軽に受けられる推奨の新型コロナウイルス抗体検査場。
- ・「新しい生活様式」に実践対応している会社の事例紹介(モデルケース)。
- ・コロナ感染症の早期抑え込み。
- ・着荷主への各種物流課題改善への働き掛けを強化して頂きたい。
- ・納品許容期限ルールの緩和が切実な願いです。行政・業界からの圧力がない限り、緩和は難しい課題と考えます。
- ・公的基金の導入及び事務手続きの簡素化。

＜流通業＞

- ・商工会議所の原産地証明書や、船積書類が、依然として紙ベースであるため、在宅勤務出来ない人が物流関連業務関係者の中に多数います。海外から見ても、IT 化は遅れていると思うので、是非、デジタル化を推進して頂きたいです。

＜運輸＞

- ・緊急対応策のガイドラインの最新版やスピード感を持った発信や実行に期待したい。
- ・正確な情報開示。
- ・業界再編に向けての指導・法整備・資金援助等の施策。

＜利用運送・物流管理業＞

- ・引き続きドライバー確保のための施策（運賃・パレタイズの推奨等）。

＜物流子会社＞

- ・協力会社（輸送会社）に対する謝意があると良いと思う（医療従事者と同様）。
- ・なぜ、医療機関のみ取りざたされるのでしょうか。物流もコロナ禍で貢献している事をアピールして欲しい。
- ・高速料金、軽油税の引き下げなど実事業物流会社の負担軽減をお願いしたい。

＜倉庫＞

- ・本年 4 月に国土交通省より、改正貨物自動車運送事業法により設けられた『標準的な運賃の告示制度』に基づき、標準的な運賃の告示があったが、コロナ禍による運賃の値崩れ（価格の叩き合い）が起こっており、適正な運賃収受に近づいてきたものが昔に戻りつつある。より強制力のある法律の改訂を望みます。
- ・情報の早期開示。

＜その他の物流業＞

- ・オンライン会議ツールや省人化のマテハン等、最新情報の提供をお願いしたい。
- ・今回のコロナ対応について、荷主であるメーカー等の対応、物流に対する姿勢について ヒアリング結果等を聞きたい。

以上