

論壇

高レベルの裏側の負荷

ヤマト運輸が宅配便のサービスを
を見直すというところで、大きな注
目を浴びている。これまでヤマト
運輸は留守であれば何度でも配達
に来てくれたし、時間指定も細か
くできた。アマゾンなどの配達で
は、注文してから数時間で届けて
くれるというサービスもある。至
り尽くせりだった。

ただ、こうしたサービスは現場
で働く人にとっては過酷な状況だ
ったようだ。アマゾンや楽天の配
達が急増する中で、ビジネスは拡
大を続けるが、労働者が確保でき
ない状況になってきたようだ。そ

伊藤 元重

学習院大教授(国際経済学)

ここで今回のサービス見直しという
ことになった。

海外の状況を聞いて見ると、日
本の宅配便のサービスは非常に高
いレベルのサービスであることが
わかる。ドイツでは、留守宅への
荷物は勝手に近所の家に預けてお
くようだ。隣人との関係がよけれ
ば問題ないが、隣人が確実に本人

に手渡してくれるという保証はな
い。アメリカでは留守の時には、
庭に放り投げておくこともあるよ
うだ。留守なのが悪いとでも言わ
んばかりである。

サービスの品質見直し

こうした諸外国の状況に比べる
と、日本の宅配便のサービスの高
さが引き立つ。ただ、少しやりす
ぎではないかと思えないでもな
い。私たち日本人はこうしたサー
ビスに慣れてしまっているが、そ
のサービスを提供するのも労働
者への負荷がかかることを忘れて
はならない。

ヤマト運輸で起きていること
は、例外的なことではない。24時
間開業のファミリーレストラン、
もちろん、駆け寄ってきた若者
は強盗ではなく、車を拭くために
寄ってきたガソリンスタンドの店
員だった。ただ、何人もの店員が
ガラスを拭いてくれるというサー
ビスに慣れていなかったアメリカ
人はびっくりしたということだ。

人手不足は深刻な状況

少年高齢化で労働人口が急速に

減少していることもあり、労働の
現場での人手不足は深刻な状況で
ある。物流、小売、外食、製造な
ど、あらゆる分野で人手をどう確
保するのか、経営者が最も悩む問
題となっている。そうした中で、
旧来の過剰なサービスを本格的に
見直さざるを得なくなっている。
宅配便での動きは、そうした見直
しの典型なのだ。

ただでさえ働きすぎと言われる
日本の労働者だ。こうした過剰サ
ービスを見直し、サービスにはそ
れなりの対価を要求し、それを賃
金引き上げに反映させる。日本人
が本当に豊かなワークライフバラ
ンスを実現するためには、サービ
スの現場でのこうした取り組みが
必要であるのだ。

*この記事は静岡新聞社編集局調査部の許諾を得て転載しています。無断転載、複製を禁じます。