

流通・販売業 (ISO9001, ISO14001)

1. 業務特性

流通・販売業とは、「製品を調達・輸送・保管し、それを商品として消費者へ販売する業務」である。この業種では、製品自体に加工を施すことはほとんど無いが、“どのような製品を仕入れ、どういうやり方で輸送・保管し、どのように販売するか”については、その多くを管理できる立場にある。

2. 導入のポイント

1) ISO9001

流通・販売業が目指すべきサービスの質とは、「顧客(取引先)の要求に見合った商品を、適切な状態(時間・場所・品質・価格)で販売すること」である。システムを構築するうえでは、業務全体を顧客重視の視点で見直し、サービス向上のための重要管理ポイントを見極めることが必要となる。

2) ISO14001

流通・販売業が環境に与える影響としては、例えば以下のようなものが考えられる。

- ①輸送・保管に関わるもの(燃料やエネルギーの使用、包装・梱包材の使用など)
- ②製品に関わるもの(製品の環境配慮性、消費者に渡った後の廃棄など)
- ③活動に伴って発生する廃棄物

システムを構築する上では、これらを本業と切り離して考えるのではなく、本業の効率化やサービス向上と重ね合わせて進めることが効果的である。

3. 導入効果の具体例

ISO14001の場合

改善ポイント	環境上の効果	業務上の効果
【輸送業務】 ・燃料使用量削減という観点から物流ルートを見直す。	無駄な燃料使用が減り、排ガス発生量も削減できる。	燃料費のコスト削減ができる。また適切な物流ルートにより輸送効率化が図れる。
【保管業務】 ・廃棄物削減という観点から保管状態を見直し、管理を強化する。	保管時の破損や期限切れ等による廃棄物が削減できる。	廃棄となる商品が減り、コスト削減につながる。
【商品選定業務】 ・環境配慮商品を優先的に取り扱うよう、選定方法を見直す。	間接的にであるが、商品製造時の環境影響を削減できる。	顧客に対して、企業としての環境配慮性をアピールでき、イメージ向上につながる。