

荷待ち時間の削減に対する荷主企業の意向調査

報告書

2024年2月

朝日大学大学院 グローバルロジスティクス研究会（調査実施）

物流DXワーキンググループ：幹事企業（株）ZENSHIN（調査主体）

荷待ち時間の削減に対する荷主企業の意向調査

報 告 書

2024 年 2 月

朝日大学大学院 グローバルロジスティクス研究会（調査実施）

物流 DX ワーキンググループ：幹事企業（株）ZENSHIN（調査主体）

目次

I	調査概要	- 1 -
II	調査結果	- 2 -
	回答者の属性	- 2 -
	回答結果	- 3 -
	トラック運送事業者（緑ナンバートラック）に運送を依頼する場面	- 3 -
	物流業界における『2024年問題』の認知度	- 4 -
	運送を依頼しているトラック運送事業者の把握状況	- 4 -
	運送契約における運送以外に含まれている業務（荷役作業・附帯業務）	- 5 -
	荷待ち時間の把握方法	- 5 -
	トラック運送事業者との定期的な意見交換等の場	- 6 -
	意見交換等の場の開催頻度	- 6 -
	過去1年間に運送を依頼しているトラック運送事業者からの相談の有無	- 7 -
	トラック運送事業者からの相談理由	- 7 -
	トラック運送事業者からの相談に対する対応	- 8 -
	今後、トラック運送事業者から相談があった場合への対応	- 9 -
	ドライバーに直接連絡をすることの有無	- 9 -
	ドライバーへの直接連絡の頻度	- 10 -
	荷待ち時間削減アプリ（バース予約システム等）の導入度合	- 10 -
	荷待ち時間削減アプリに必要と思われる記録（機能）	- 11 -
	荷待ち時間削減アプリとして評価するもの	- 11 -
	運送を依頼しているトラックの待機場の有無	- 12 -
	敷地内に複数待機場がある場合、待機場間でトラックの移動をお願いの有無	- 12 -
	発荷主と着荷主間でのコミュニケーションの有無	- 13 -
	発荷主と着荷主の双方で荷待ちについての改善策	- 13 -
III	調査票	- 14 -

I 調査概要

■調査テーマ：荷待ち時間の削減に対する荷主企業の意向を調査する

■調査手法：紙による質問票による郵送でのリサーチ

■調査の体制：

朝日大学大学院 グローバルロジスティクス研究会（調査実施）

物流 DX ワーキンググループ：幹事企業（株）ZENSHIN（調査主体）

■調査対象：

アンケートの対象は、(株)帝国データバンクの企業データベース COSMOS2) に登録されている法人よりランダム抽出した送付先候補 4,000 社のうち、法人格コード 17 の社団法人の 22 団体、法人格コード 18 の財団法人の 32 団体、法人格コード 21 の学校法人の 22 団体、法人格コード 90 の行政や NPO 法人などの 170 団体の計 247 団体を除いた 3,753 社を対象先として送付先の荷主を設定した。そして、抽出した荷主に対して「物流業務責任者」宛にアンケート用紙を送付し、回答のあったアンケート結果について分析を行った。

■調査期間：2023 年 11 月 27 日（月）～2024 年 1 月 16 日（火）

■有効回答：発送数 3,753 件に対し、478 件（12.7%）の回答（2024 年 1 月 16 日現在）があった。

■利用上の注意

- （1）統計表の数値（割合）は、単位未満を四捨五入しており、内訳（構成比）の合計が 100%にならない場合がある。
- （2）複数回答の設問については、内訳（構成比）の合計が 100%を超える場合がある。
- （3）3 頁目以降の各設問において、原則として未回答の場合は有効回答に含めていない。
- （4）各設問のタイトルの表記について、一部省略していることがある。
- （5）回答について、単一回答（1つだけ○印）は SA、複数回答（いくつでも○印）は MA と表記した。

Ⅱ 調査結果

貴社のご意向

回答者の属性

- ・回答者の多くが中小規模の荷主である。製造、小売以外の荷主企業からも一定数ある。
- ・大まかな回答荷主の傾向は、製造業が多く、次に小売業、卸売業である。事業規模の大きい荷主は少なく、50人以下の荷主が多い。

問1. 貴社の主要な事業分野についてお知らせください (SA)。

問2. 貴社の事業規模についてお知らせください (SA)。

	1. 農業、 林業、漁 業	2. 鉱業、 砕石業、 砂利採取 業	3. 建設業	4. 製造業	5. 電気・ ガス・水道 業	6. 情報通 信業	7. 運輸 業、郵便 業	8. 小売 業、卸売 業	9. サービ ス業	10. 医療・ 福祉	11. その他	未回答	全体
1. 5人以下	2		24	4	2		1	19	13	1	13	4	83
2. 6~20人以下	2	1	19	20		1	4	28	6	6	5	3	95
3. 21~50人以下			22	25	1	3	8	28	5	2			94
4. 51~100人以下	1		6	17			2	12	7	4	2		51
5. 101人~300人以下	1		4	30	1	1	4	18	5	8	3		75
6. 301人以上			5	32	3		4	22	4	2	2		74
未回答			2	1								3	6
全体	6	1	82	129	7	5	23	127	40	23	25	10	478

- ・本報告書では、「問7」の荷待ち時間の把握と「問4」の荷主の分類でクロス集計した。
- ・運送における立場は、発荷主および着荷主の立場がみられるが、「両方に該当する場合がある」との回答が多い。
- ・運送契約の内容、荷待ち時間については「運送契約の内容、荷待ち時間の両方について把握している」が多いものの、いずれも把握していないと回答した荷主と近い回答数となっている。

問4. 当該運送における貴社のお立場をお知らせください (SA)。

問7. 運送を依頼しているトラック運送事業者との運送契約の内容、荷待ち時間について把握していますか (SA)。

	1. 運送契約の内容、荷待ち時間の両方について把握している	2. 運送契約の内容は把握しているが、荷待ち時間は把握していない	3. いずれも把握していない	未回答	全体
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	36	24	20	2	82
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	8	10	34	5	57
3. 両方に該当する場合がある	118	96	77	3	294
4. 両方に該当しない	2	1	26	11	40
未回答		1		4	5
全体	164	132	157	25	478

回答結果

トラック運送事業者（緑ナンバートラック）に運送を依頼する場面

- ・トラック運送事業者（緑ナンバートラック）に運送を依頼する場面においては、定期便よりもスポット的な輸送、小口荷物・発送・受取が6割と多数を占める。

問3. どのような場面でトラック運送事業者（緑ナンバートラック）に運送を依頼していますか（MA）。

	回答数	41.8%	57.7%	61.2%	5.2%
		1. 定期的な輸送（定期便）	2. スポット的な輸送（荷物のある都度、運送を依頼）	3. 小口荷物の発送・受取（宅配便等）	4. トラック運送事業者に運送を依頼していない
全体	423	41.8%	57.7%	61.2%	5.2%
1. 運送契約の内容、荷待ち時間の両方について把握している	162	61.7%	63.6%	53.1%	3.1%
1. 荷物を送る側（いわゆる発荷主）	36	63.9%	47.2%	36.1%	8.3%
2. 荷物を受け取る側（いわゆる着荷主）	8	37.5%	50.0%	25.0%	0.0%
3. 両方に該当する場合がある	118	62.7%	69.5%	60.2%	1.7%
2. 運送契約の内容は把握しているが、荷待ち時間は把握していない	130	43.8%	69.2%	62.3%	1.5%
1. 荷物を送る側（いわゆる発荷主）	24	58.3%	58.3%	70.8%	4.2%
2. 荷物を受け取る側（いわゆる着荷主）	10	0.0%	70.0%	40.0%	10.0%
3. 両方に該当する場合がある	96	44.8%	71.9%	62.5%	0.0%
3. いずれも把握していない	131	15.3%	38.9%	70.2%	11.5%
1. 荷物を送る側（いわゆる発荷主）	20	30.0%	35.0%	60.0%	15.0%
2. 荷物を受け取る側（いわゆる着荷主）	34	11.8%	17.6%	52.9%	23.5%
3. 両方に該当する場合がある	77	13.0%	49.4%	80.5%	5.2%

（問3を回答した荷主の業種）

- ・「4. 製造業」と「8. 小売業、卸売業」の業種については定期的な輸送（定期便）の割合が他の業種と異なり5割以上と高い。

	回答数	38.1%	52.5%	56.1%	12.6%
		1. 定期的な輸送（定期便）	2. スポット的な輸送（荷物のある都度、運送を依頼）	3. 小口荷物の発送・受取（宅配便等）	4. トラック運送事業者に運送を依頼していない
全体	478	38.1%	52.5%	56.1%	12.6%
1. 農業、林業、漁業	6	33.3%	66.7%	33.3%	16.7%
2. 鉱業、砕石業、砂利採取業	1	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
3. 建設業	82	8.5%	42.7%	50.0%	24.4%
4. 製造業	129	59.7%	66.7%	69.8%	1.6%
5. 電気・ガス・水道業	7	42.9%	28.6%	85.7%	0.0%
6. 情報通信業	5	0.0%	60.0%	80.0%	0.0%
7. 運輸業、郵便業	23	43.5%	73.9%	30.4%	21.7%
8. 小売業、卸売業	127	50.4%	58.3%	51.2%	4.7%
9. サービス業	40	20.0%	30.0%	52.5%	22.5%
10. 医療・福祉	23	17.4%	26.1%	60.9%	26.1%
11. その他	25	24.0%	36.0%	56.0%	36.0%
未回答	10	10.0%	30.0%	40.0%	10.0%

物流業界における『2024年問題』の認知度

- ・2024年問題は知っている荷主が多く、2024年問題の理解は、大半が理解している。
- ・荷主ごとに分けると、着荷主よりも発荷主の関心が高い。

問5. 物流業界において、いわゆる『2024年問題』が懸念されていることはご存じですか（SA）。

	回答数	1. よく知っている、理解している	2. 何となく知っている	3. 聞いたことがある	4. 知らない、関心がない
全体	423	49.6%	29.8%	18.4%	2.1%
1. 運送契約の内容、荷待ち時間の両方について把握している	162	70.4%	16.7%	13.0%	0.0%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	36	72.2%	16.7%	11.1%	0.0%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	8	25.0%	0.0%	75.0%	0.0%
3. 両方に該当する場合がある	118	72.9%	17.8%	9.3%	0.0%
2. 運送契約の内容は把握しているが、荷待ち時間は把握していない	130	43.1%	39.2%	15.4%	2.3%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	24	54.2%	29.2%	16.7%	0.0%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	10	30.0%	50.0%	10.0%	10.0%
3. 両方に該当する場合がある	96	41.7%	40.6%	15.6%	2.1%
3. いずれも把握していない	131	30.5%	36.6%	28.2%	4.6%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	20	25.0%	30.0%	40.0%	5.0%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	34	32.4%	38.2%	20.6%	8.8%
3. 両方に該当する場合がある	77	31.2%	37.7%	28.6%	2.6%

運送を依頼しているトラック運送事業者の把握状況

- ・依頼しているトラック事業者の把握については、8割の荷主は、運送を依頼しているトラック事業者を把握している。

問6. 運送を依頼しているトラック運送事業者を把握していますか（SA）。

	回答数	1. よく知っている、理解している	2. 何となく知っている
全体	423	83.7%	16.3%
1. 運送契約の内容、荷待ち時間の両方について把握している	162	98.1%	1.9%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	36	100.0%	0.0%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	8	100.0%	0.0%
3. 両方に該当する場合がある	118	97.5%	2.5%
2. 運送契約の内容は把握しているが、荷待ち時間は把握していない	130	95.4%	4.6%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	24	95.8%	4.2%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	10	90.0%	10.0%
3. 両方に該当する場合がある	96	95.8%	4.2%
3. いずれも把握していない	131	54.2%	45.8%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	20	70.0%	30.0%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	34	35.3%	64.7%
3. 両方に該当する場合がある	77	58.4%	41.6%

運送契約における運送以外に含まれている業務（荷役作業・附帯業務）

・運送以外の業務について、「荷積み・荷降ろし」が多く、「検収・検品」もやや多い。1割の荷主は、運送契約において、運送以外に含まれている業務を把握していない。

問 8. 運送契約において、運送以外に含まれている業務（荷役作業・附帯業務）がありますか（MA）。

	回答数	1. 荷積み・荷降ろし	2. はい作業	3. 荷造り	4. 入・出庫の仕分け	5. 検収・検品	6. 横持ち・縦持ち	7. 棚入れ	8. 業務を把握していない	9. その他
全体	423	69.7%	4.3%	7.3%	8.5%	10.4%	7.8%	5.2%	11.8%	10.4%
1. 運送契約の内容、荷待ち時間の両方について把握している	162	80.2%	6.2%	8.0%	13.0%	19.1%	15.4%	9.3%	1.2%	8.0%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	36	63.9%	2.8%	11.1%	11.1%	5.6%	13.9%	8.3%	0.0%	11.1%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	8	62.5%	0.0%	0.0%	0.0%	12.5%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%
3. 両方に該当する場合がある	118	86.4%	7.6%	7.6%	14.4%	23.7%	16.9%	10.2%	0.0%	7.6%
2. 運送契約の内容は把握しているが、荷待ち時間は把握していない	130	78.5%	4.6%	9.2%	6.2%	8.5%	5.4%	3.8%	6.9%	7.7%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	24	83.3%	8.3%	20.8%	12.5%	8.3%	12.5%	4.2%	8.3%	0.0%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	10	90.0%	0.0%	0.0%	10.0%	10.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3. 両方に該当する場合がある	96	76.0%	4.2%	7.3%	4.2%	8.3%	3.1%	4.2%	7.3%	10.4%
3. いずれも把握していない	131	48.1%	1.5%	4.6%	5.3%	1.5%	0.8%	1.5%	29.8%	16.0%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	20	35.0%	0.0%	10.0%	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%	40.0%	10.0%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	34	38.2%	0.0%	2.9%	2.9%	2.9%	0.0%	2.9%	26.5%	26.5%
3. 両方に該当する場合がある	77	55.8%	2.6%	3.9%	6.5%	1.3%	1.3%	1.3%	28.6%	13.0%

荷待ち時間の把握方法

・「荷待ち時間は把握していない」が4割強程度ある。
 ・荷主においては、トラック運送事業者からの聞き取りが2割程度、荷主側での従業員からの聞き取りが2割程度と一定程度を占め、荷待ちの把握方法は「従業員からの聞き取り」、「トラック運送事業者からの聞き取り」が半々となっている。荷待ち時間の把握方法において1割弱の荷主が「アプリ・システム等による管理」で把握している。

問 9. 荷待ち時間の把握方法についてお知らせください（MA）。

	回答数	1. 貴社従業員からの聞き取り	2. トラック運送事業者(又はその運転手)からの聞き取り	3. アプリ・システム等による管理	4. 荷待ち時間は把握していない	5. その他
全体	423	23.2%	28.6%	6.9%	44.2%	10.9%
1. 運送契約の内容、荷待ち時間の両方について把握している	162	37.7%	53.7%	15.4%	10.5%	13.0%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	36	44.4%	52.8%	16.7%	8.3%	5.6%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	8	12.5%	50.0%	0.0%	37.5%	0.0%
3. 両方に該当する場合がある	118	37.3%	54.2%	16.1%	9.3%	16.1%
2. 運送契約の内容は把握しているが、荷待ち時間は把握していない	130	20.8%	22.3%	1.5%	56.2%	7.7%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	24	33.3%	20.8%	0.0%	54.2%	8.3%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	10	10.0%	30.0%	0.0%	50.0%	0.0%
3. 両方に該当する場合がある	96	18.8%	21.9%	2.1%	57.3%	8.3%
3. いずれも把握していない	131	7.6%	3.8%	1.5%	74.0%	11.5%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	20	5.0%	0.0%	0.0%	80.0%	15.0%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	34	8.8%	2.9%	2.9%	64.7%	17.6%
3. 両方に該当する場合がある	77	7.8%	5.2%	1.3%	76.6%	7.8%

トラック運送事業者との定期的な意見交換等の場

- ・「意見交換等の場を設けていない」が4割弱と多く、3割の荷主は意見交換等の場を設けている。
- ・意見交換等の場について、着荷主側での設けていない比率が高い。

問 10. トラック運送事業者との定期的な意見交換等の場を設けていますか (SA)。

	回答数	1. 意見交換等の場を設けている	2. 意見交換等の場は設けていない	3. 該当しない
全体	421	29.5%	38.2%	32.3%
1. 運送契約の内容、荷待ち時間の両方について把握している	161	57.8%	32.9%	9.3%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	36	50.0%	44.4%	5.6%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	8	12.5%	62.5%	25.0%
3. 両方に該当する場合がある	117	63.2%	27.4%	9.4%
2. 運送契約の内容は把握しているが、荷待ち時間は把握していない	130	21.5%	49.2%	29.2%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	24	20.8%	66.7%	12.5%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	10	0.0%	60.0%	40.0%
3. 両方に該当する場合がある	96	24.0%	43.8%	32.3%
3. いずれも把握していない	130	2.3%	33.8%	63.8%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	20	10.0%	45.0%	45.0%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	33	0.0%	24.2%	75.8%
3. 両方に該当する場合がある	77	1.3%	35.1%	63.6%

意見交換等の場の開催頻度

- ・意見交換等の場の開催頻度について、開催している場合には月1回程度が16%程度が最も多く、半年に1回程度、年に1回程度の順と続いている。

問 11. 開催頻度(問10の意見交換等の場)を教えてください (SA)。

	回答数	1. 月1回程度	2. 半年に1回程度	3. 年に1回程度	4. 意見交換等の場は設けていない	5. 該当しない	6. その他
全体	336	15.8%	12.8%	4.8%	20.2%	41.7%	4.8%
1. 運送契約の内容、荷待ち時間の両方について把握している	140	32.1%	22.1%	7.9%	13.6%	18.6%	5.7%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	31	32.3%	9.7%	12.9%	22.6%	19.4%	3.2%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	4	0.0%	25.0%	0.0%	25.0%	50.0%	0.0%
3. 両方に該当する場合がある	105	33.3%	25.7%	6.7%	10.5%	17.1%	6.7%
2. 運送契約の内容は把握しているが、荷待ち時間は把握していない	95	8.4%	10.5%	5.3%	29.5%	40.0%	6.3%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	14	14.3%	14.3%	7.1%	42.9%	21.4%	0.0%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	7	0.0%	0.0%	0.0%	28.6%	71.4%	0.0%
3. 両方に該当する場合がある	74	8.1%	10.8%	5.4%	27.0%	40.5%	8.1%
3. いずれも把握していない	101	0.0%	2.0%	0.0%	20.8%	75.2%	2.0%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	12	0.0%	8.3%	0.0%	8.3%	75.0%	8.3%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	27	0.0%	0.0%	0.0%	11.1%	88.9%	0.0%
3. 両方に該当する場合がある	62	0.0%	1.6%	0.0%	27.4%	69.4%	1.6%

過去1年間に運送を依頼しているトラック運送事業者からの相談の有無

・運賃の値上げに相談があったことについては、着荷主は「相談がない」が5割を超えており、最も多い。次いで「相談はなかった」が続いている。

問12. 過去1年間に運送を依頼しているトラック運送事業者から、運賃等の値上げや運送条件（荷待ち時間・荷物の受け渡し方法等）の変更に関する相談はありましたか（MA）。

	回答数	56.0%	14.4%	20.3%	18.9%	2.1%
		1. 運賃等の値上げについて相談があった	2. 運送条件の見直しについて相談があった	3. 相談はなかった	4. 該当しない	5. その他
全体	423	56.0%	14.4%	20.3%	18.9%	2.1%
1. 運送契約の内容、荷待ち時間の両方について把握している	162	77.8%	22.8%	13.6%	4.9%	1.2%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	36	72.2%	19.4%	16.7%	5.6%	0.0%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	8	37.5%	0.0%	50.0%	12.5%	0.0%
3. 両方に該当する場合がある	118	82.2%	25.4%	10.2%	4.2%	1.7%
2. 運送契約の内容は把握しているが、荷待ち時間は把握していない	130	62.3%	14.6%	24.6%	9.2%	1.5%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	24	70.8%	29.2%	20.8%	0.0%	0.0%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	10	40.0%	10.0%	30.0%	30.0%	0.0%
3. 両方に該当する場合がある	96	62.5%	11.5%	25.0%	9.4%	2.1%
3. いずれも把握していない	131	22.9%	3.8%	24.4%	45.8%	3.8%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	20	20.0%	0.0%	20.0%	50.0%	10.0%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	34	11.8%	0.0%	8.8%	67.6%	5.9%
3. 両方に該当する場合がある	77	28.6%	6.5%	32.5%	35.1%	1.3%

トラック運送事業者からの相談理由

・トラック運送事業者からの相談理由には「燃料費の高騰」によるものが5割を超えている。次いで、「運転手の給与・手当等の引上げ」が2割を超えている。

問13. トラック運送事業者からの相談は、どのような理由によるものでしたか（MA）。

	回答数	53.9%	24.3%	16.8%	14.7%	20.1%	2.4%
		1. 燃料費の高騰	2. 運転手の給与・手当等の引上げ	3. 長時間労働や付帯作業等の改善	4. 相談はなかった	5. 該当しない	6. その他
全体	423	53.9%	24.3%	16.8%	14.7%	20.1%	2.4%
1. 運送契約の内容、荷待ち時間の両方について把握している	162	73.5%	40.1%	26.5%	10.5%	5.6%	3.7%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	36	69.4%	38.9%	25.0%	8.3%	2.8%	5.6%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	8	37.5%	0.0%	0.0%	25.0%	25.0%	0.0%
3. 両方に該当する場合がある	118	77.1%	43.2%	28.8%	10.2%	5.1%	3.4%
2. 運送契約の内容は把握しているが、荷待ち時間は把握していない	130	59.2%	23.8%	18.5%	18.5%	9.2%	2.3%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	24	58.3%	29.2%	33.3%	12.5%	4.2%	4.2%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	10	40.0%	0.0%	10.0%	20.0%	30.0%	0.0%
3. 両方に該当する場合がある	96	61.5%	25.0%	15.6%	19.8%	8.3%	2.1%
3. いずれも把握していない	131	24.4%	5.3%	3.1%	16.0%	48.9%	0.8%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	20	25.0%	5.0%	0.0%	10.0%	50.0%	0.0%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	34	17.6%	2.9%	2.9%	2.9%	67.6%	2.9%
3. 両方に該当する場合がある	77	27.3%	6.5%	3.9%	23.4%	40.3%	0.0%

トラック運送事業者からの相談に対する対応

- 「協議の上、運賃等の値上げや運送条件の見直しを実施した」が半数以上とすでに対応が行われている。
- 相談への対応について、荷主の2割が「該当しない」が多い。

問 14. トラック運送事業者からの相談に対し、どのような対応をされましたか（MA）。

	回答数	51.1%	8.3%	3.8%	0.7%	16.3%	21.0%	3.1%
		1. 協議の上、運賃等の値上げや運送条件の見直しを実施した	2. 基本運賃の値上げは困難だったが、付帯作業料金の支払いや燃料高騰分の転嫁には応じた	3. 運送条件の見直しを実施した	4. 見直しには応じなかった	5. 相談はない	6. 該当しない	7. その他
全体	423	51.1%	8.3%	3.8%	0.7%	16.3%	21.0%	3.1%
1. 運送契約の内容、荷待ち時間の両方について把握している	162	71.6%	13.6%	8.6%	1.2%	11.1%	7.4%	3.7%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	36	63.9%	13.9%	11.1%	2.8%	13.9%	5.6%	5.6%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	8	37.5%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	37.5%	0.0%
3. 両方に該当する場合がある	118	76.3%	14.4%	8.5%	0.8%	9.3%	5.9%	3.4%
2. 運送契約の内容は把握しているが、荷待ち時間は把握していない	130	58.5%	7.7%	0.0%	0.8%	19.2%	10.0%	2.3%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	24	75.0%	4.2%	0.0%	0.0%	12.5%	0.0%	4.2%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	10	30.0%	20.0%	0.0%	0.0%	10.0%	40.0%	0.0%
3. 両方に該当する場合がある	96	57.3%	7.3%	0.0%	1.0%	21.9%	9.4%	2.1%
3. いずれも把握していない	131	18.3%	2.3%	1.5%	0.0%	19.8%	48.9%	3.1%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	20	15.0%	5.0%	0.0%	0.0%	15.0%	50.0%	5.0%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	34	11.8%	2.9%	0.0%	0.0%	5.9%	64.7%	2.9%
3. 両方に該当する場合がある	77	22.1%	1.3%	2.6%	0.0%	27.3%	41.6%	2.6%

(問 14のうち「相談がない」と回答した荷主の業種)

- 問 14の質問に対し、「相談がない」と回答した業種は、「8. 小売業・卸売業」が最も多い。
- 「2. 鉱業、砕石業、砂利採取業」と「7. 運輸業、郵便業」については「相談がない」はなかった。

	回答数	1.5%	19.7%	21.2%	1.5%	3.0%	31.8%	12.1%	3.0%	6.1%
		1. 農業、林業、漁業	3. 建設業	4. 製造業	5. 電気・ガス・水道業	6. 情報通信業	8. 小売業・卸売業	9. サービス業	10. 医療・福祉	11. その他
全体	66	1.5%	19.7%	21.2%	1.5%	3.0%	31.8%	12.1%	3.0%	6.1%
1. 運送契約の内容、荷待ち時間の両方について把握している	17	0.0%	17.6%	17.6%	0.0%	0.0%	47.1%	11.8%	0.0%	5.9%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	4	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	2	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3. 両方に該当する場合がある	11	0.0%	18.2%	18.2%	0.0%	0.0%	36.4%	18.2%	0.0%	9.1%
2. 運送契約の内容は把握しているが、荷待ち時間は把握していない	25	4.0%	16.0%	28.0%	0.0%	8.0%	32.0%	12.0%	0.0%	0.0%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	3	33.3%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
3. 両方に該当する場合がある	21	0.0%	19.0%	28.6%	0.0%	9.5%	33.3%	9.5%	0.0%	0.0%
3. いずれも把握していない	24	0.0%	25.0%	16.7%	4.2%	0.0%	20.8%	12.5%	8.3%	12.5%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	3	0.0%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3. 両方に該当する場合がある	20	0.0%	25.0%	15.0%	5.0%	0.0%	20.0%	15.0%	10.0%	10.0%

今後、トラック運送事業者から相談があった場合への対応

・「協議の上、運賃等の値上げや運送条件の見直しを実施する」が7割近くあり、「基本運賃の値上げは困難だが、付帯作業料金の支払いや燃料高騰分の転嫁には応じる」「運送条件の見直しを実施する」も一定数みられた。

問 15. 今後、トラック運送事業者から運賃等の値上げや運送条件の見直しの相談があった場合、どのような対応をされますか（MA）。

	回答数	66.2%	12.8%	13.7%	0.2%	15.8%	4.0%
		1. 協議の上、運賃等の値上げや運送条件の見直しを実施する	2. 基本運賃の値上げは困難だが、付帯作業料金の支払いや燃料高騰分の転嫁には応じる	3. 運送条件の見直しを実施する	4. 見直しには応じない	5. 該当しない	6. その他
全体	423	66.2%	12.8%	13.7%	0.2%	15.8%	4.0%
1. 運送契約の内容、荷待ち時間の両方について把握している	162	82.7%	18.5%	16.0%	0.0%	4.3%	5.6%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	36	83.3%	13.9%	11.1%	0.0%	2.8%	5.6%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	8	50.0%	25.0%	12.5%	0.0%	37.5%	0.0%
3. 両方に該当する場合がある	118	84.7%	19.5%	17.8%	0.0%	2.5%	5.9%
2. 運送契約の内容は把握しているが、荷待ち時間は把握していない	130	73.8%	11.5%	13.8%	0.0%	6.9%	1.5%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	24	83.3%	12.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	10	40.0%	20.0%	30.0%	0.0%	20.0%	0.0%
3. 両方に該当する場合がある	96	75.0%	10.4%	12.5%	0.0%	7.3%	2.1%
3. いずれも把握していない	131	38.2%	6.9%	10.7%	0.8%	38.9%	4.6%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	20	35.0%	10.0%	15.0%	0.0%	35.0%	0.0%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	34	17.6%	8.8%	0.0%	0.0%	61.8%	2.9%
3. 両方に該当する場合がある	77	48.1%	5.2%	14.3%	1.3%	29.9%	6.5%

荷待ちについて

ドライバーに直接連絡をすることの有無

・ドライバーに直接連絡する荷主が多い。
・発荷主は直接連絡しておらず、着荷主のほうが高く出ている。

問 16. 日常的な運行状況の確認や突発的な業務連絡など、ドライバーに直接連絡をすることはありますか（SA）。

	回答数	34.0%	43.7%	22.3%
		1. 直接連絡することがある	2. 直接連絡はしていない	3. 該当しない
全体	421	34.0%	43.7%	22.3%
1. 運送契約の内容、荷待ち時間の両方について把握している	162	43.8%	47.5%	8.6%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	36	41.7%	50.0%	8.3%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	8	50.0%	37.5%	12.5%
3. 両方に該当する場合がある	118	44.1%	47.5%	8.5%
2. 運送契約の内容は把握しているが、荷待ち時間は把握していない	130	33.8%	46.2%	20.0%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	24	45.8%	50.0%	4.2%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	10	40.0%	20.0%	40.0%
3. 両方に該当する場合がある	96	30.2%	47.9%	21.9%
3. いずれも把握していない	129	21.7%	36.4%	41.9%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	19	10.5%	47.4%	42.1%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	33	15.2%	30.3%	54.5%
3. 両方に該当する場合がある	77	27.3%	36.4%	36.4%

ドライバーへの直接連絡の頻度

- ・ドライバーに直接連絡する荷主が一定数いる。その頻度は週1回未満が多いが、「毎回」も回答がある。
- ・「直接連絡することがない」が35%程度を占める。

問 17. ドライバーへの直接連絡はどのくらいの頻度で行っていますか (SA)。

	回答数	1. 毎回	2. 週に5~6回	3. 週に3~4回	4. 週に1~2回	5. 週に1回未満	6. 直接連絡することはない	7. 該当しない
全体	421	8.7%	1.0%	3.2%	5.0%	15.8%	35.4%	30.9%
1. 運送契約の内容、荷待ち時間の両方について把握している	162	15.6%	1.9%	3.2%	4.5%	18.8%	37.0%	18.8%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	36	18.8%	3.1%	0.0%	6.3%	18.8%	31.3%	21.9%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	8	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%	28.6%	28.6%	14.3%
3. 両方に該当する場合がある	118	13.9%	1.7%	4.3%	4.3%	18.3%	39.1%	18.3%
2. 運送契約の内容は把握しているが、荷待ち時間は把握していない	130	4.8%	0.8%	5.6%	7.3%	12.9%	37.1%	31.5%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	24	4.3%	0.0%	4.3%	13.0%	13.0%	47.8%	17.4%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	10	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	10.0%	10.0%	60.0%
3. 両方に該当する場合がある	96	3.3%	1.1%	6.6%	6.6%	13.2%	37.4%	31.9%
3. いずれも把握していない	129	4.0%	0.0%	0.8%	3.2%	15.1%	31.7%	45.2%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	19	5.3%	0.0%	0.0%	0.0%	15.8%	42.1%	36.8%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	33	3.0%	0.0%	0.0%	3.0%	9.1%	24.2%	60.6%
3. 両方に該当する場合がある	77	4.1%	0.0%	1.4%	4.1%	17.6%	32.4%	40.5%

荷待ち時間削減アプリ(パース予約システム等)の導入度合

- ・「導入していない」9割を超えるものの、パース予約システム等をすでに導入している荷主も1割弱いる。

問 18. 荷待ち時間削減アプリ(パース予約システム等)を導入していますか (SA)。

	回答数	1. 導入している	2. 導入を検討中	3. 導入していない
全体	413	5.6%	1.9%	92.5%
1. 運送契約の内容、荷待ち時間の両方について把握している	161	11.8%	5.0%	83.2%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	36	8.3%	8.3%	83.3%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	8	0.0%	0.0%	100.0%
3. 両方に該当する場合がある	117	13.7%	4.3%	82.1%
2. 運送契約の内容は把握しているが、荷待ち時間は把握していない	126	2.4%	0.0%	97.6%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	23	0.0%	0.0%	100.0%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	9	0.0%	0.0%	100.0%
3. 両方に該当する場合がある	94	3.2%	0.0%	96.8%
3. いずれも把握していない	126	0.8%	0.0%	99.2%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	17	0.0%	0.0%	100.0%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	33	3.0%	0.0%	97.0%
3. 両方に該当する場合がある	76	0.0%	0.0%	100.0%

荷待ち時間削減アプリに必要と思われる記録（機能）

- 「トラックの位置情報が分かる」が4割弱、「トラックの到着予測時間が分かる」が5割弱の荷主が荷待ち時間削減アプリに必要と思われる記録（機能）として考えている。
- アプリを入れていない荷主が9割を占める中で、「荷待ち時間削減アプリを使う必要はない」は2割程度となっており、必要性を感じている。

問 19. 荷待ち時間の削減を検討するうえで、荷待ち時間削減アプリに必要と思われる記録（機能）は何ですか（MA）。

	回答数	1. トラックの位置情報が分かる	2. トラックの到着予測時間が分かる	3. 1つのアプリで複数台トラックを管理できる	4. 運転手、運送事業者、荷主でデータを共有できる	5. チャット機能がある	6. 音声入力機能がある	7. 業務毎（検量、荷積み、伝票発行等）に要した時間を細かく記録できる	8. 日、週、月毎のデータを集計できる	9. 荷待ち時間削減アプリを使う必要はない	10. その他
全体	423	34.8%	46.6%	17.7%	21.7%	8.3%	3.8%	12.8%	15.1%	20.6%	7.1%
1. 運送契約の内容、荷待ち時間の両方について把握している	162	40.7%	48.8%	27.8%	27.2%	10.5%	5.6%	21.0%	25.9%	21.0%	6.8%
1. 荷物を送る側（いわゆる発荷主）	36	25.0%	38.9%	16.7%	16.7%	11.1%	2.8%	16.7%	22.2%	22.2%	2.8%
2. 荷物を受け取る側（いわゆる着荷主）	8	37.5%	50.0%	12.5%	0.0%	0.0%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3. 両方に該当する場合がある	118	45.8%	51.7%	32.2%	32.2%	11.0%	5.9%	23.7%	28.8%	22.0%	8.5%
2. 運送契約の内容は把握しているが、荷待ち時間は把握していない	130	44.6%	55.4%	19.2%	24.6%	10.0%	4.6%	11.5%	13.8%	15.4%	4.6%
1. 荷物を送る側（いわゆる発荷主）	24	41.7%	54.2%	25.0%	37.5%	20.8%	16.7%	20.8%	25.0%	8.3%	0.0%
2. 荷物を受け取る側（いわゆる着荷主）	10	60.0%	60.0%	10.0%	20.0%	10.0%	0.0%	10.0%	10.0%	0.0%	10.0%
3. 両方に該当する場合がある	96	43.8%	55.2%	18.8%	21.9%	7.3%	2.1%	9.4%	11.5%	18.8%	5.2%
3. いずれも把握していない	131	17.6%	35.1%	3.8%	12.2%	3.8%	0.8%	3.8%	3.1%	25.2%	9.9%
1. 荷物を送る側（いわゆる発荷主）	20	20.0%	15.0%	0.0%	10.0%	0.0%	5.0%	10.0%	10.0%	25.0%	5.0%
2. 荷物を受け取る側（いわゆる着荷主）	34	8.8%	32.4%	5.9%	11.8%	5.9%	0.0%	2.9%	2.9%	32.4%	11.8%
3. 両方に該当する場合がある	77	20.8%	41.6%	3.9%	13.0%	3.9%	0.0%	2.6%	1.3%	22.1%	10.4%

荷待ち時間削減アプリとして評価するもの

- 荷待ち時間削減アプリとして評価するものとしては「カスタマイズ性がある」「ナビゲーションがよい」が2割を超えている。
- 荷待ち時間削減アプリとして評価するものが「わからない」が半数を占める。

問 20. 荷待ち時間削減アプリとして評価するものは何ですか（MA）。

	回答数	1. カスタマイズ性がある（ユーザーの特性や好みに合わせられる、設定を記憶させることができること）	2. ナビゲーションがよい（画面間の移動が論理的・簡単・明快で、直感的な画面の流れである）	3. レイアウトがよい（画面上のボタン、アイコン、メニュー、コンテンツの配置やサイズが適切）	4. アプリの目標がある（測定可能かつ達成可能な目標がホームページなどの説明文や取扱説明書に明記）	5. わからない	6. その他
全体	423	26.0%	20.6%	15.1%	5.0%	49.9%	2.6%
1. 運送契約の内容、荷待ち時間の両方について把握している	162	39.5%	29.6%	21.0%	8.0%	40.7%	4.9%
1. 荷物を送る側（いわゆる発荷主）	36	30.6%	16.7%	13.9%	2.8%	50.0%	5.6%
2. 荷物を受け取る側（いわゆる着荷主）	8	25.0%	0.0%	12.5%	0.0%	25.0%	0.0%
3. 両方に該当する場合がある	118	43.2%	35.6%	23.7%	10.2%	39.0%	5.1%
2. 運送契約の内容は把握しているが、荷待ち時間は把握していない	130	26.2%	21.5%	15.4%	4.6%	46.9%	0.8%
1. 荷物を送る側（いわゆる発荷主）	24	37.5%	33.3%	25.0%	8.3%	37.5%	0.0%
2. 荷物を受け取る側（いわゆる着荷主）	10	20.0%	30.0%	20.0%	0.0%	20.0%	0.0%
3. 両方に該当する場合がある	96	24.0%	17.7%	12.5%	4.2%	52.1%	1.0%
3. いずれも把握していない	131	9.2%	8.4%	7.6%	1.5%	64.1%	1.5%
1. 荷物を送る側（いわゆる発荷主）	20	15.0%	10.0%	15.0%	10.0%	50.0%	0.0%
2. 荷物を受け取る側（いわゆる着荷主）	34	2.9%	5.9%	5.9%	0.0%	67.6%	2.9%
3. 両方に該当する場合がある	77	10.4%	9.1%	6.5%	0.0%	66.2%	1.3%

運送を依頼しているトラックの待機場の有無

- ・運送契約の内容、荷待ち時間の両方について把握している荷主ほど、「敷地内」にある。敷地内にはないがほかの場所にあるも一定数ある。

問 21. 運送を依頼しているトラックの待機場はありますか（SA）。

	回答数	1. 敷地内にある	2. 敷地内にはないが、敷地外には確保している	3. 待機場は用意していない	4. 知らない、関心がない	5. その他
全体	406	55.2%	2.7%	26.6%	8.1%	7.4%
1. 運送契約の内容、荷待ち時間の両方について把握している	160	70.0%	5.0%	18.1%	1.3%	5.6%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	36	75.0%	2.8%	8.3%	5.6%	8.3%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	7	42.9%	14.3%	42.9%	0.0%	0.0%
3. 両方に該当する場合がある	117	70.1%	5.1%	19.7%	0.0%	5.1%
2. 運送契約の内容は把握しているが、荷待ち時間は把握していない	125	56.0%	0.8%	29.6%	9.6%	4.0%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	23	56.5%	4.3%	26.1%	8.7%	4.3%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	9	33.3%	0.0%	44.4%	22.2%	0.0%
3. 両方に該当する場合がある	93	58.1%	0.0%	29.0%	8.6%	4.3%
3. いずれも把握していない	121	34.7%	1.7%	34.7%	15.7%	13.2%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	16	31.3%	6.3%	31.3%	25.0%	6.3%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	32	25.0%	3.1%	28.1%	15.6%	28.1%
3. 両方に該当する場合がある	73	39.7%	0.0%	38.4%	13.7%	8.2%

敷地内に複数待機場がある場合、待機場間でトラックの移動をお願いの有無

- ・敷地内に複数待機場がある場合、待機場間でトラックの移動をお願いする「お願いすることがたまにある」が23%を超えている。

問 22. 敷地内に複数待機場がある場合、待機場間でトラックの移動をお願いすることがありますか（SA）。

	回答数	1. お願いすることがよくある	2. お願いすることがたまにある	3. お願いすることは、待機場が1カ所しかない	4. 待機場は用意していない
全体	370	0.5%	23.5%	39.2%	36.8%
1. 運送契約の内容、荷待ち時間の両方について把握している	151	0.7%	31.8%	45.7%	21.9%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	33	0.0%	33.3%	51.5%	15.2%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	7	0.0%	42.9%	28.6%	28.6%
3. 両方に該当する場合がある	111	0.9%	30.6%	45.0%	23.4%
2. 運送契約の内容は把握しているが、荷待ち時間は把握していない	116	0.0%	25.0%	38.8%	36.2%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	19	0.0%	36.8%	36.8%	26.3%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	9	0.0%	11.1%	22.2%	66.7%
3. 両方に該当する場合がある	88	0.0%	23.9%	40.9%	35.2%
3. いずれも把握していない	103	1.0%	9.7%	30.1%	59.2%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	15	0.0%	0.0%	33.3%	66.7%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	27	3.7%	14.8%	18.5%	63.0%
3. 両方に該当する場合がある	61	0.0%	9.8%	34.4%	55.7%

発荷主と着荷主間でのコミュニケーションの有無

- ・ 運送契約の内容、荷待ち時間を把握していない荷主ほどコミュニケーションはとっていないと回答している。

問 23. 発荷主と着荷主間で、コミュニケーションはとっていますか（SA）。

	回答数	1. コミュニケーションをとっている	2. コミュニケーションはとっていない
全体	395	55.4%	44.6%
1. 運送契約の内容、荷待ち時間の両方について把握している	158	68.4%	31.6%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	35	60.0%	40.0%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	8	62.5%	37.5%
3. 両方に該当する場合がある	115	71.3%	28.7%
2. 運送契約の内容は把握しているが、荷待ち時間は把握していない	122	57.4%	42.6%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	23	60.9%	39.1%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	9	44.4%	55.6%
3. 両方に該当する場合がある	90	57.8%	42.2%
3. いずれも把握していない	115	35.7%	64.3%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	16	25.0%	75.0%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	29	24.1%	75.9%
3. 両方に該当する場合がある	70	42.9%	57.1%

発荷主と着荷主の双方で荷待ちについての改善策

- ・ 「荷待ちは発生していない」との認識の荷主が4割を超える。また改善策はとっていない荷主が3割であった。他方で、発荷主と着荷主の「双方での定期的な会合」をもつ荷主が1割を超えていた。

問 24. 発荷主と着荷主の双方で荷待ちについての改善策をとっていますか（MA）。

	回答数	1. 双方での定期的な会合	2. 荷待ち時間削減のためのアプリの導入	3. 改善策はとっていない	4. 荷待ちは発生していない	5. その他
全体	423	12.3%	3.5%	30.0%	43.7%	7.8%
1. 運送契約の内容、荷待ち時間の両方について把握している	162	27.2%	8.0%	21.6%	38.9%	8.6%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	36	16.7%	8.3%	38.9%	33.3%	8.3%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	8	25.0%	0.0%	37.5%	25.0%	12.5%
3. 両方に該当する場合がある	118	30.5%	8.5%	15.3%	41.5%	8.5%
2. 運送契約の内容は把握しているが、荷待ち時間は把握していない	130	5.4%	0.8%	37.7%	43.1%	8.5%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	24	8.3%	0.0%	33.3%	45.8%	8.3%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	10	0.0%	0.0%	30.0%	60.0%	0.0%
3. 両方に該当する場合がある	96	5.2%	1.0%	39.6%	40.6%	9.4%
3. いずれも把握していない	131	0.8%	0.8%	32.8%	50.4%	6.1%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	20	0.0%	0.0%	30.0%	50.0%	5.0%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	34	2.9%	2.9%	14.7%	64.7%	2.9%
3. 両方に該当する場合がある	77	0.0%	0.0%	41.6%	44.2%	7.8%

Ⅲ 調査票

荷待ち時間の削減に対する荷主企業の意向調査

朝日大学大学院 グローバルロジスティクス研究会※

協力：中部運輸局岐阜運輸支局、一般社団法人岐阜県トラック協会

※本研究会は、朝日大学大学院の物流研究の教員、物流業界、行政等のメンバー等で構成されています。

調査ご協力をお願い

深刻なドライバー不足となっている物流事業では、2024 年度より適用される 960 時間体制の下、平均 3 時間とされる荷待ち時間を削減する必要があります。国土交通省より公表された「物流革新に向けた政策パッケージ」等では、①荷主企業は荷待ちや荷役作業にかかる時間を把握し 2 時間以内とすること、②物流事業者は待機時間等を把握・分析すること、としています。しかしながら、これらの時間を正確に把握している企業は、荷主企業、物流企業ともに少数と想定され、荷待ちや荷役作業時における時間短縮が進んでおらず、その実態の解明が求められています。

これらの課題について、荷主企業のお立場からご回答をいただき、物流活動の今後の在り方に資したいと思っておりますので、ご協力を宜しくお願い致します。また、中部運輸局岐阜運輸支局のパンフレットを同封しております。ぜひ、ご覧ください。

- 1 お寄せ頂いたご回答は統計的に処理し、個々のご意向は公表いたしません。ご回答を願いたい企業名・個人名についても一切公表致しませんので、差し支えなければ調査票にご記入下さい
- 2 本調査では原則として貴社の全体(全社)を対象分野としてご意向をお伺いしております。全社ではなく事業所単位とする場合は御手数でもその旨を調査項目ごとにご記入下さい
- 3 なおこの調査・分析結果については、朝日大学大学院グローバルロジスティクス研究会を通じてご報告させて頂く予定です

- 1 ご回答の送付先； 朝日大学大学院 グローバルロジスティクス研究会(担当：土井義夫研究室)
同封の返信用封筒(岐阜県トラック協会宛)をご活用ください
- 2 ご回答の問い合わせ先；
調査の趣旨、調査票の紛失、回答方法などにつきましては以下にご連絡ください
朝日大学大学院 土井義夫研究室 (TEL)058-329-1329 (E-MAIL)ydoi@alice.asahi-u.ac.jp
- 3 ご回答の返送期限； **令和 5 年 12 月 13 日(水)迄** にお願ひ致します

本調査は、令和 5 年度岐阜県 DX 推進コンソーシアムワーキンググループ事業費補助金(物流 DX ワーキンググループ)により実施しています。

※以下の企業名・個人名等については一切公表いたしませんのでご記入下さい。

事業者名(事業所名):	ご回答者の所属名:
TEL:() — E-MAIL: @	ご回答者名:

貴社におけるご意向について、以下の質問に○印、記載の方法でお答えください。

質問 1. 貴社の主要な事業分野についてお知らせください(1 つだけ○印)。

1. 農業、林業、漁業	5. 電気・ガス・水道業	9. サービス業
2. 鉱業、砕石業、砂利採取業	6. 情報通信業	10. 医療・福祉
3. 建設業	7. 運輸業、郵便業	11. その他()
4. 製造業	8. 小売業、卸売業	

質問 2. 貴社の事業規模についてお知らせください(1 つだけ○印)。

1. 5 人以下	3. 21～50 人以下	5. 101 人～300 人以下
2. 6～20 人以下	4. 51～100 人以下	6. 301 人以上

質問 3. どのような場面でトラック運送事業者(緑ナンバートラック)に運送を依頼していますか(いくつでも○印)。

1. 定期的な輸送(定期便)	3. 小口荷物の発送・受取(宅配便等)
2. スポットの輸送(荷物のある都度、運送を依頼)	4. トラック運送事業者に運送を依頼していない

質問 4. 当該運送における貴社のお立場をお知らせください(1 つだけ○印)。

1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	3. 両方に該当する場合がある
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	4. 両方に該当しない

質問 5. 物流業界において、いわゆる『2024 年問題』(注)が懸念されていることはご存じですか(1 つだけ○印)。

1. よく知っている、理解している	3. 聞いたことがある
2. 何となく知っている	4. 知らない、関心がない

(注)運転者不足、改善基準告示(運転者の拘束時間、運転時間等を定めた基準)の改正、時間外労働の上限規制の適用等により労働力、輸送力が不足し、トラック運送事業者がこれまでどおりに運送を引き受けることが出来なくなる問題

質問 6. 運送を依頼しているトラック運送事業者を把握していますか(1 つだけ○印)。

1. トラック運送事業者を把握している	2. トラック運送事業者を把握していない
---------------------	----------------------

質問 7. 運送を依頼しているトラック運送事業者との運送契約の内容、荷待ち時間について把握していますか(1 つだけ○印)。

1. 運送契約の内容、荷待ち時間の両方について把握している	3. いずれも把握していない
2. 運送契約の内容は把握しているが、荷待ち時間は把握していない	

質問 8. 運送契約において、運送以外に含まれている業務(荷役作業・附帯業務)がありますか(いくつでも○印)。

1. 荷積み・荷降ろし	4. 入・出庫の仕分け	7. 棚入れ
2. はい作業(注)	5. 検収・検品	8. 業務を把握していない
3. 荷造り	6. 横持ち・縦持ち	9. その他()

(注)倉庫等において袋や箱を一定の方法で規則正しく積み上げたり、積み上げられた荷をくずしたりする作業

質問 9. 荷待ち時間の把握方法についてお知らせください(いくつでも○印)。

- | | |
|------------------------------|------------------|
| 1. 貴社従業員からの聞き取り | 4. 荷待ち時間は把握していない |
| 2. トラック運送事業者(又はその運転手)からの聞き取り | 5. その他() |
| 3. アプリ・システム等による管理 | |

質問 10. トラック運送事業者との定期的な意見交換等の場を設けていますか(1 つだけ○印)。

- | | | |
|------------------|-------------------|----------|
| 1. 意見交換等の場を設けている | 2. 意見交換等の場は設けていない | 3. 該当しない |
|------------------|-------------------|----------|

質問 11. 開催頻度(質問 10 の意見交換等の場)を教えてください(1 つだけ○印)。

- | | |
|--------------|-------------------|
| 1. 月 1 回程度 | 4. 意見交換等の場は設けていない |
| 2. 半年に 1 回程度 | 5. 該当しない |
| 3. 年に 1 回程度 | 6. その他() |

質問 12. 過去 1 年間に運送を依頼しているトラック運送事業者から、運賃等の値上げや運送条件(荷待ち時間・荷物の受け渡し方法等)の変更に関する相談はありましたか(いくつでも○印)。

- | | |
|-----------------------|-----------|
| 1. 運賃等の値上げについて相談があった | 4. 該当しない |
| 2. 運送条件の見直しについて相談があった | 5. その他() |
| 3. 相談はなかった | |

質問 13. トラック運送事業者からの相談は、どのような理由によるものでしたか(いくつでも○印)。

- | | | |
|-------------------|-------------------|-----------|
| 1. 燃料費の高騰 | 3. 長時間労働や附帯作業等の改善 | 5. 該当しない |
| 2. 運転手の給与・手当等の引上げ | 4. 相談はなかった | 6. その他() |

質問 14. トラック運送事業者からの相談に対し、どのような対応をされましたか(いくつでも○印)。

- | | |
|---------------------------------------------|--|
| 1. 協議の上、運賃等の値上げや運送条件の見直しを実施した | |
| 2. 基本運賃の値上げは困難だったが、附帯作業料金の支払いや燃料高騰分の転嫁には応じた | |
| 3. 運送条件の見直しを実施した (見直し内容:) | |
| 4. 見直しには応じなかった | |
| 5. 相談はない | |
| 6. 該当しない | |
| 7. その他 () | |

質問 15. 今後、トラック運送事業者から運賃等の値上げや運送条件の見直しの相談があった場合、どのような対応をされますか(いくつでも○印)。

- | | |
|-------------------------------------------|--|
| 1. 協議の上、運賃等の値上げや運送条件の見直しを実施する | |
| 2. 基本運賃の値上げは困難だが、附帯作業料金の支払いや燃料高騰分の転嫁には応じる | |
| 3. 運送条件の見直しを実施する | |
| 4. 見直しには応じない | |
| 5. 該当しない | |
| 6. その他 () | |

荷待ちについて、以下の質問に○印、記載の方法でお答えください。

質問 16. 日常的な運行状況の確認や突発的な業務連絡など、ドライバーに直接連絡をすることはありますか(1 つだけ○印)。

- | | | |
|----------------|---------------|----------|
| 1. 直接連絡することがある | 2. 直接連絡はしていない | 3. 該当しない |
|----------------|---------------|----------|

質問 17. ドライバーへの直接連絡はどのくらいの頻度で行っていますか(1 つだけ○印)。

- | | | | |
|-------------|-------------|----------------|----------|
| 1. 毎回 | 3. 週に 3~4 回 | 5. 週に 1 回未満 | 7. 該当しない |
| 2. 週に 5~6 回 | 4. 週に 1~2 回 | 6. 直接連絡することはない | |

質問 18. 荷待ち時間削減アプリ(バース予約システム等)(注)を導入していますか(1 つだけ○印)。

- | | | |
|-----------|-----------|------------|
| 1. 導入している | 2. 導入を検討中 | 3. 導入していない |
|-----------|-----------|------------|

(注)受付、荷積み・荷降ろし、荷待ちやその他業務の時間を記録するためのアプリケーション。

質問 19. 荷待ち時間の削減を検討するうえで、荷待ち時間削減アプリに必要と思われる記録(機能)は何ですか(いくつでも○印)。

- | | |
|---------------------------|-------------------------------------|
| 1. トラックの位置情報が分かる | 6. 音声入力機能がある |
| 2. トラックの到着予測時間が分かる | 7. 業務毎(検量、荷積み、伝票発行等)に要した時間を細かく記録できる |
| 3. 1つのアプリで複数台トラックを管理できる | 8. 日、週、月毎のデータを集計できる |
| 4. 運転手、運送事業者、荷主でデータを共有できる | 9. 荷待ち時間削減アプリを使う必要はない |
| 5. チャット機能がある | 10. その他() |

質問 20. 荷待ち時間削減アプリとして評価するものは何ですか(いくつでも○印)。

- | |
|---------------------------------------------------|
| 1. カスタマイズ性がある(ユーザーの特性や好みに合わせられる、設定を記憶させることができること) |
| 2. ナビゲーションがよい(画面間の移動が論理的・簡単・明快で、直感的な画面の流れである) |
| 3. レイアウトがよい(画面上のボタン、アイコン、メニュー、コンテンツの配置やサイズが適切) |
| 4. アプリの目標がある(測定可能かつ達成可能な目標がホームページなどの説明文や取扱説明書に明記) |
| 5. わからない |
| 6. その他 () |

質問 21. 運送を依頼しているトラックの待機場はありますか(1 つだけ○印)。

- | | |
|-------------------------|---------------|
| 1. 敷地内にある | 4. 知らない、関心がない |
| 2. 敷地内にはないが、敷地外には確保している | 5. その他() |
| 3. 待機場は用意していない | |

質問 22. 敷地内に複数待機場がある場合、待機場間でトラックの移動をお願いすることがありますか(1 つだけ○印)。

- | | |
|------------------|---------------------------|
| 1. お願いすることがよくある | 3. お願いすることはない、待機場が1カ所しかない |
| 2. お願いすることがたまにある | 4. 待機場は用意していない |

質問 23. 発荷主と着荷主間で、コミュニケーション(注)はとっていますか(1 つだけ○印)。

- | | |
|--------------------|---------------------|
| 1. コミュニケーションをとっている | 2. コミュニケーションはとっていない |
|--------------------|---------------------|

(注)荷待ち時間がどのくらい発生しているか、発着時間の連絡等

質問 24. 発荷主と着荷主の双方で荷待ちについての改善策をとっていますか(いくつでも○印)。

- | | |
|----------------------|----------------|
| 1. 双方での定期的な会合 | 4. 荷待ちは発生していない |
| 2. 荷待ち時間削減のためのアプリの導入 | 5. その他() |
| 3. 改善策はとっていない | |

その他、お気づきの点やご意見等がございましたら、自由にご記入ください。

ご協力有り難うございました

荷待ち時間の削減に対する荷主企業の意向調査 報告書

2024年2月26日発行

朝日大学大学院 グローバルロジスティクス研究会（調査実施）
物流DXワーキンググループ：幹事企業（株）ZENSHIN（調査主体）

発行者 朝日大学経営学部 土井義夫

〒501-0296 岐阜県瑞穂市穂積1851 朝日大学 経営学部 7号館 6F

TEL・FAX 058-329-1329(直通) 内線1329

製本 日新印刷株式会社 〒500-8233 岐阜県岐阜市蔵前2丁目3-1

