

品質で選んで頂けませんか

トナミ運輸からのご提案です



TONAMI

業界トップ水準の品質をお約束します

お客様に最上級の品質をお届けしたい
私たちは今日も地道に努力を重ねています



代表取締役社長

高田 和夫

平素は格別のお引立てを賜り誠に有難うございます。

弊社は総合物流企業として社会に寄与し、常に安全、確実、迅速なサービスを提供し、お客様のニーズに対応致します。物流サービスの提供にあたっては、DX（デジタルトランスフォーメーション）も積極的に取り入れて効率化を図り、さらに事業が絶えず成長を続ける為、より高い品質を目指し、下記の〈品質方針〉を掲げております。

この〈品質方針〉の実現に向けて、「お客様の高い評価と信頼を頂ける品質の実現」をサービス提供の基本として、「異常時の速やかなご連絡」を励行し「商品事故が一番少ない」物流会社であり続けたいと日々、品質向上に取り組んでおります。

TQ（トナミ・クオリティ）がトップ・クオリティであるとお客様にご評価頂けるようになりたい。私たちの“思い”です。

品質方針

顧客の要求事項を満たし、信頼と満足を戴きます。

品質マネジメントシステムの有効性を継続的に改善します。

法令、規則、社会規範を遵守します。

組織の各部署で具体的な品質目標の設定をします。

品質目標の達成度を検証し、見直します。

01

トナミはお客様のご期待に応え、改善成果を出しております

お客様の想いを確認する為、毎年、2000社以上のお客様にアンケートを実施させて頂いています。「お客様が重視する物流品質とは？」の質問に対して、最も多かったご回答は2014年以降、「商品への異常が発見された場合の速やかな連絡」、次いで「商品事故を減らしてほしい」でした。私たちはデジタルを活用して、早期異常連絡を差し上げる態勢を整えると共に、品質向上の取り組みを地道に続けてきた結果、17年間で商品事故発生率を1/4まで削減し、保険会社から業界トップ水準と評価される品質レベルを実現しております。

02

「異常時の連絡」と「商品事故削減」へのトナミ・ソリューション

「異常時の連絡」については、携帯端末で写真と情報を送るデジタルに改めることで、迅速に行えるようになりました。

「商品事故削減」対策については、全店所長から、毎月、専用の事故削減報告書を提出させ、社外の専門家を含め、厳しく書面点検、助言する仕組みを16年以上、続けております。合わせて、随時、多様なメンバーで店所に立ち入り現場点検を行い、店所固有の課題解決に繋げて参りました。

03

トナミのおもてなし品質（最上級の物流品質）を支える物流品質マイスター

弊社では2009年に業界初となる物流品質マイスター制度を導入しました。全事業所の中から、品質づくりに長けた店所長が毎年、物流品質マイスターとして認定され、自店所は勿論、他店所への指導による品質改善、更には高いレベルでの標準化に貢献しています。現場品質づくりの担い手の頂点として（マイスター経験者の中から任命される）物流品質シニアマイスターと共に、トナミのおもてなし品質（最上級の物流品質）を支えております。

04

トナミ品質づくりの歩み
～18年以上に亘り、継続的に取り組んでいます～

弊社は2003年から全社を挙げて組織的に物流品質向上に取り組みました。商品事故防止のプロである保険会社の協力も得て、商品事故分析に基づく対策のルールを10か条にまとめ、社内で浸透を図ることから始めました。その後、全店所を対象にした専用のPDCAシートによるモニタリング、店所への訪問、ネットワーク型の監視カメラを使って遠隔での現場点検が取組の柱となりました。その他、オリジナルの研修DVDビデオやお客様向けの品質パンフレットも自主制作し、トナミ品質の標準化を図り、また理解を深めるツールとして活用しております。

トナミはお客様のご期待に応え、改善成果を出しております

トナミは「お客様の声」に耳を傾け、品質向上に取り組んで参りました

最も重視する物流品質は？

2021年お客様アンケート結果

1位

異常時の
連絡

(85%のお客様)



異常を発見したら
すぐ連絡してほしい

2014年以降、お客様が最も重視されているのが異常時のご連絡です。

2位

商品事故

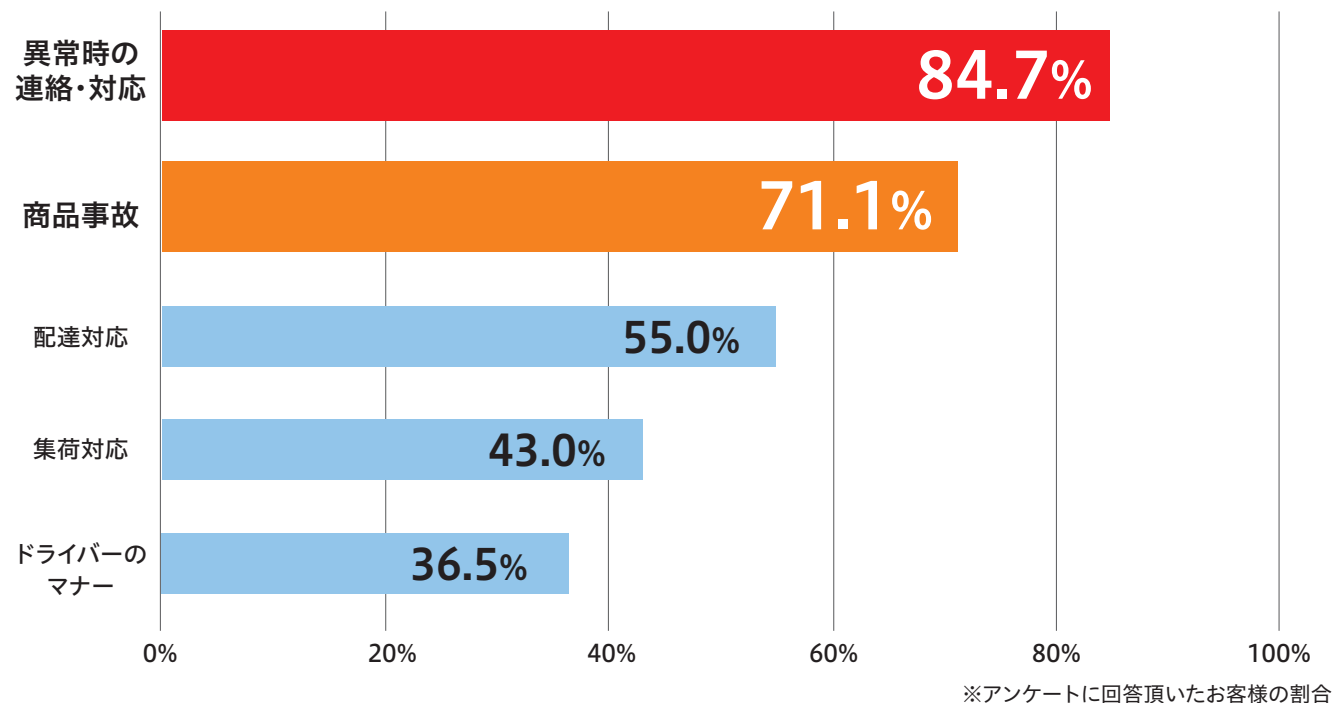
(71%のお客様)



商品事故を
減らしてほしい

2012年までは1位の項目でした。商品事故を減らしてという声は根強いです。

..... お客様が重視する物流品質は何ですか？



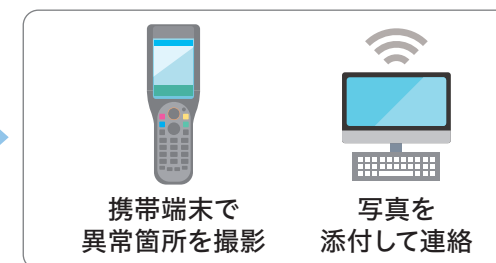
トナミは結果を出しています ~最上級の品質をお届けできる「小さな自信」も芽生えました~

1

商品異常時の
ご連絡

迅速に行える体制を整えました

DX
導入



連絡が
早い!

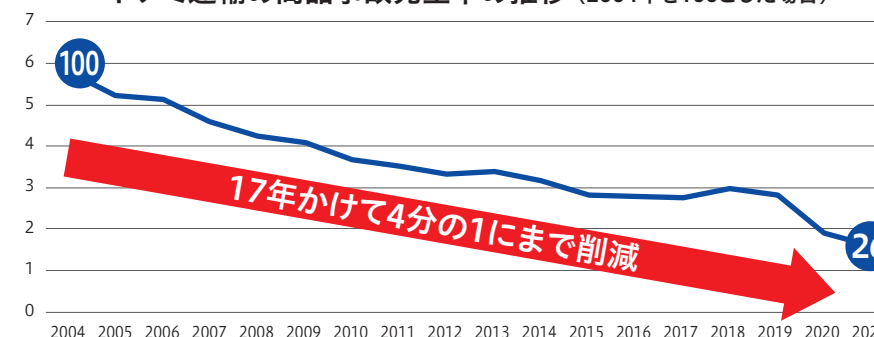
2

商品事故
発生率

17年間で約4分の1にまで減らしました

保険会社からも「トナミ品質は業界トップ水準」と評価されています

トナミ運輸の商品事故発生率の推移 (2004年を100とした場合)



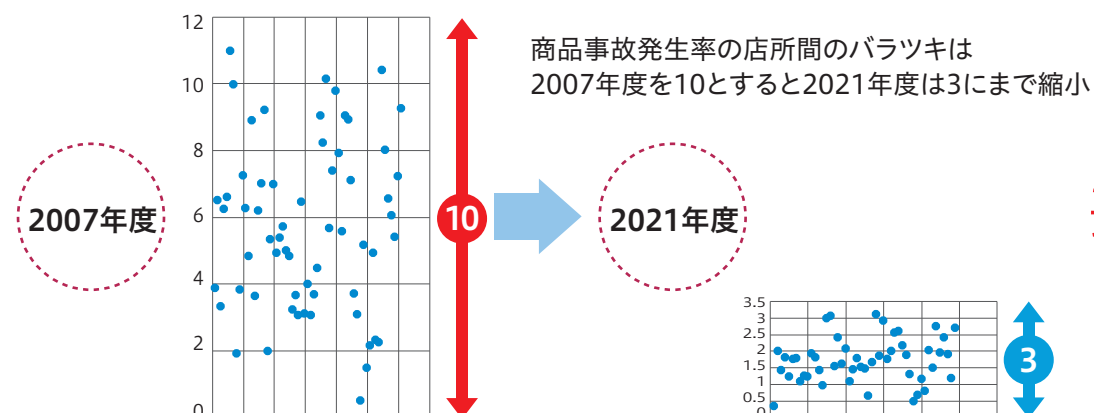
商品事故が
少ない!

3

店所間の品質の
バラツキ

15年かけて30%に縮めました

全国どこでも安定したトナミ品質を提供しています



標準化を
推進!

お客様の
ご要望

異常時の連絡が早くほしい

トナミの
解決策

異常商品写真共有システム

DX
導入

商品の異常を紙（現認書）に記録する従来のやり方から、カメラ付き携帯端末で記録、送信するやり方に変えることで、お客様への迅速な異常のご連絡が可能になりました。

トナミはお客様に迅速に**異常をご報告**できるように工夫を重ねてきました



今では、**異常を発見したら直ちにご連絡**できる態勢を整えております

●異常商品写真共有システム(2020年9月、全事業所に導入完了)

お客様の
ご要望

商品事故を減らしてほしい

トナミの
解決策

現場点検&月次品質PDCA

【1】合同現場点検

店所点検での指導は品質管理の一丁目一番地。物流品質マイスターや主管支店、社外の専門家を含む多様なメンバーで合同点検を行うことで多層的に現場の品質改善を図ります。



【2】商品事故削減計画書(月次品質PDCA)

全支店・営業所が毎月提出する商品事故防止の取り組みの計画と振り返り結果を、本社、主管支店、保険会社で全てレビューし、個別に添削指導を行い、管理の徹底を図っています。

- 1: 全店所対象 (49店所)
- 2: 毎月月初に必ず作成
- 3: 支店長・所長が作成
- 4: 物流品質マイスター、主管支店長、主管業務課長、本社輸送品質推進部長、保険会社の5者全員が指導コメント後、店所長に返却。当月の活動に反映
- 5: 16年以上続けています
- 6: 各店所の実態が良く分かります
- 7: 手書きにこだわっています

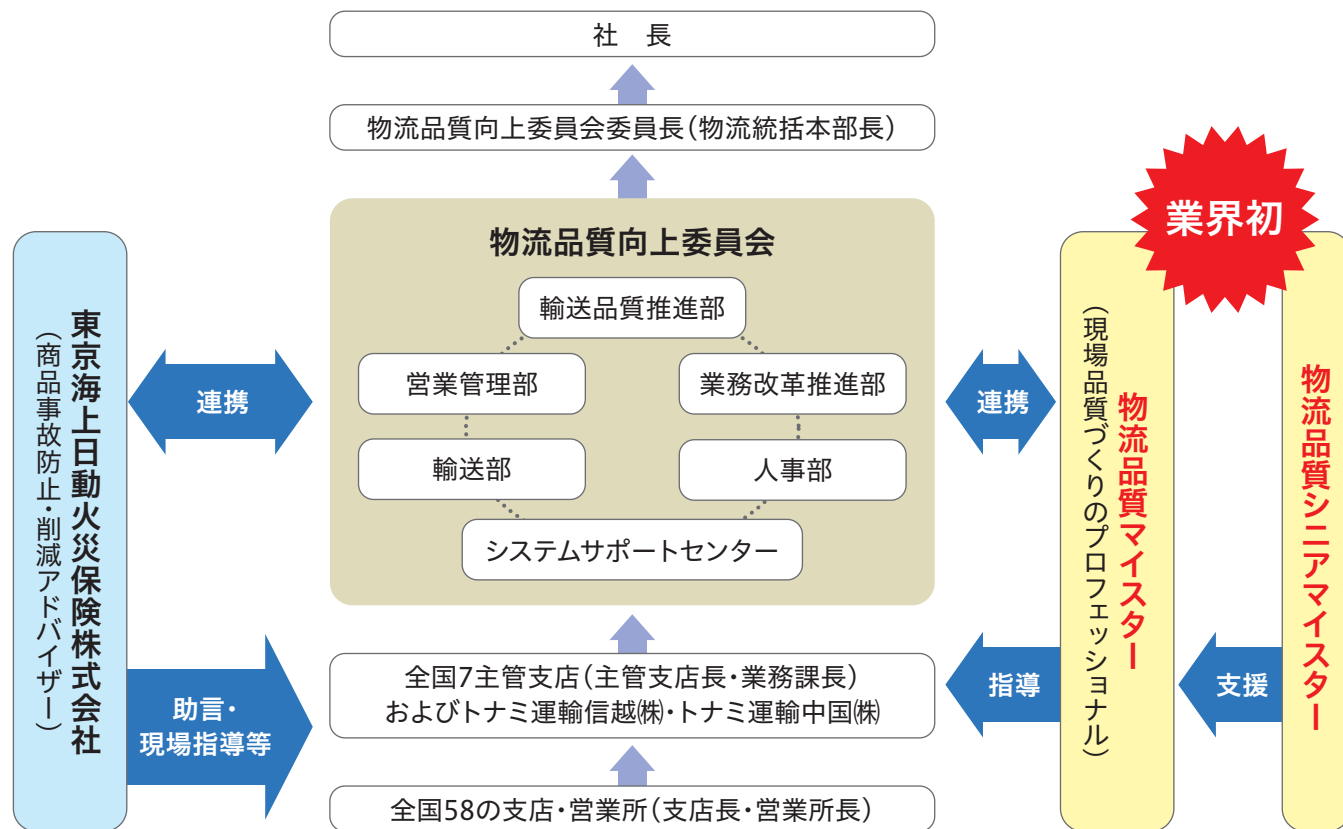


トナミのおもてなし品質(最上級の物流品質)を支える物流品質マイスター

物流品質マイスター制度

全事業所の品質の標準化と向上を図ることを目的に物流「安心」品質づくりの高いノウハウと経験をもつ店所長を「物流品質マイスター」として認定する業界初の制度(2009年9月導入)。2020年からマイスターOBの中から、シニアマイスターを任命して、現役マイスターの支援も行っています。

●トナミ運輸の輸送品質推進体制



マイスター専用帽子



マイスター認定書



マイスター、シニアマイスター任命式

物流品質マイスターの主な活動

物流品質マイスターは担当する主管支店管下店所だけでなく、全社の品質向上、高いレベルでの品質標準化に向け、マイスター同士連携して活動しています。

主管支店内他店所の現場点検指導(随時)

改善指導



主管支店内他店所従業員の育成支援

人材育成



物流品質マイスター会議(年3回)

情報交換



物流品質マイスターニュース(毎月)

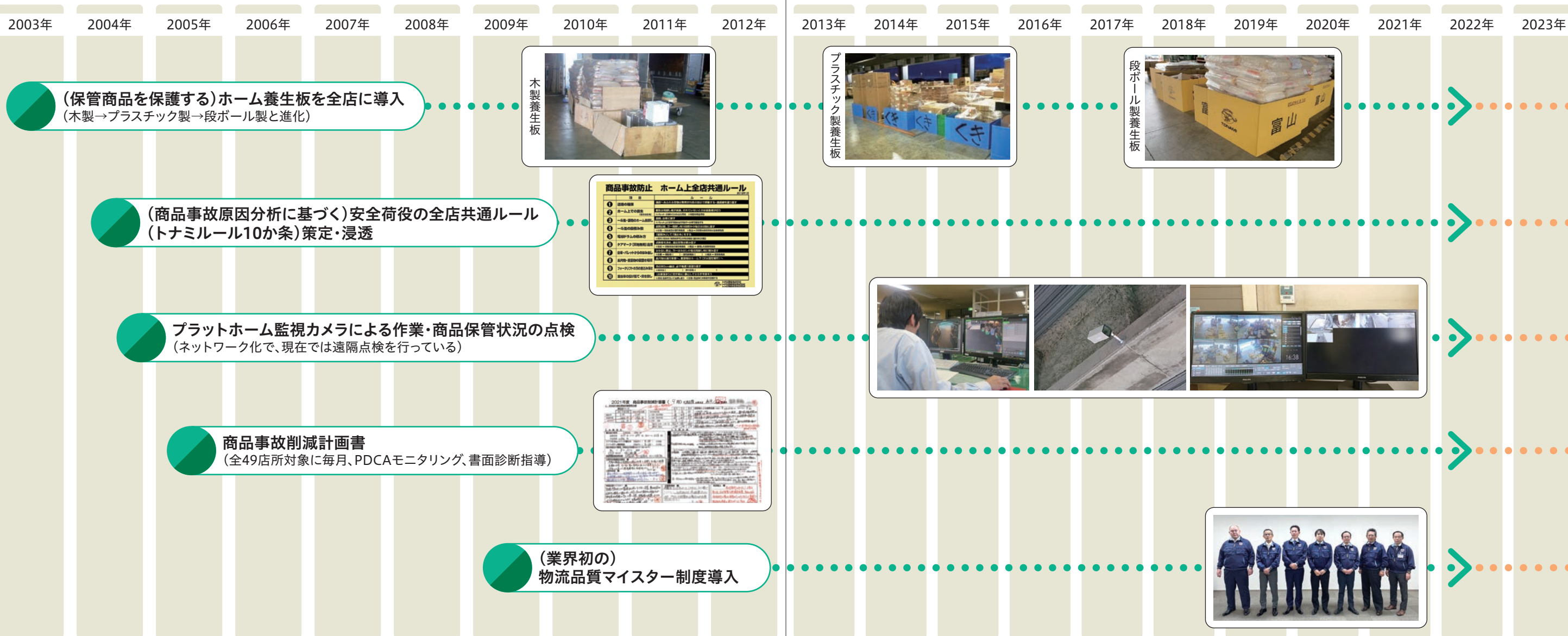
情報発信



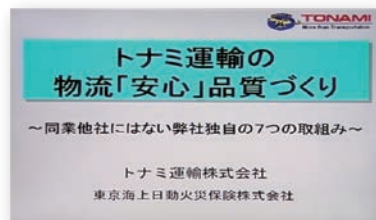
- ・全国のマイスター全員でノウハウの共有
- ・現場意見を吸い上げ、問題解決に向けた議論
- ・新技術、ツール導入に向けた検討

現場品質改善の参考になるノウハウ、情報を社内向けに発信しています。

トナミ品質づくりの歩み ～18年以上に亘り、継続的に取り組んでいます～



オリジナル
DVD
(全5本)



2009年



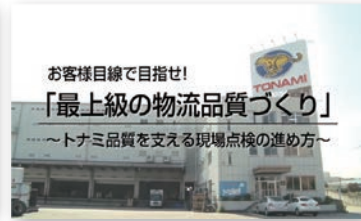
2009年



2010年



2014年



2017年

品質
パンフレット



2009年



2015年



2022年

**東神主管支店**

〒135-0053 東京都江東区辰巳3-11-30
TEL:03-3522-1055 FAX:03-3522-1072

北関東主管支店

〒336-0972 埼玉県さいたま市緑区中野田字谷ノ前1045
TEL:048-878-5155 FAX:048-878-5423

富山主管支店

〒931-8437 富山県富山市宮町334-1
TEL:076-452-1980 FAX:076-452-1983

北陸主管支店

〒920-0365 石川県金沢市神野町東202
TEL:076-240-1073 FAX:076-240-7504

東海主管支店

〒452-0962 愛知県清須市春日立作23
TEL:052-408-0081 FAX:052-409-7035

関西主管支店

〒538-0037 大阪府大阪市鶴見区焼野3-2-11
TEL:06-6915-0333 FAX:06-6915-0339

近畿主管支店

〒567-0853 大阪府茨木市宮島2-5-1
TEL:072-637-3676 FAX:072-637-3677

トナミ運輸信越(株)

〒950-1126 新潟県新潟市西区北場1087-1
TEL:025-379-1151 FAX:025-379-1200

トナミ運輸中国(株)

〒733-0832 広島県広島市西区草津港3-2-1
TEL:082-501-4570 FAX:082-501-4580

トナミ運輸株式会社

〒933-8566 富山県高岡市昭和町3-2-12
TEL:0766-21-1073 FAX:0766-21-3640



www.tonami.co.jp