

# 宅配事業と移動販売を支える道路ネットワーク



生活協同組合コープさっぽろ  
宅配事業本部 管理部  
部長 横田 成史氏



生活協同組合コープさっぽろ  
移動販売車事業部  
部長 工藤 馨氏

コープさっぽろでは、全道域の宅配事業「コープ宅配システムトドック」と、127市町村をカバーする移動販売「おまかせ便カケル」を展開し、きめ細やかなサービスで会員の生活を支えている。宅配事業・移動販売事業の概要と、両サービスにおける道路ネットワークの重要性について、生活協同組合コープさっぽろ宅配事業本部 管理部 横田成史部長と、移動販売車事業部 工藤 馨部長にお話を伺った。

## トドックの仕組みと今後の展開

コープさっぽろは、道内28市18町、計108店舗における店頭販売だけでなく、組合員向けの宅配サービス「コープ宅配システムトドック」や、移動販売の「おまかせ便カケル」と、利用者の玄関先、もしくは生活圏のすぐ近くまで商品を届けるサービス事業を大きく展開している。

トドックは、1997年に始まった協同購入・戸別配達事業の名称を変更する形で、2007年にスタート。現在、32万人もの組合員が利用し、年1万人のペースで登録者は増えているという。そんな膨大な数の配達先へ、商品を届ける仕組みとはどのようなものなのか。

「私どものシステムは、お届けをする商品をまず江別の物流センターに集約し、そこから各拠点まで幹線輸送を行い、各拠点から組合員さん宅へ個別配送する仕組み(以下「戸配」)をとっております。拠点にはセンターとデポがあります(写真1.2)。違いは、センターは冷蔵施設を有した拠点で、デポにはそれが無い。デポは配備するトラックが

10台に満たない小規模な拠点です。いま末端物流の効率を上げることを目的に、デポを増やしています。ひとつの拠点がカバーするエリアをできるだけ小さくして、配達に要する時間を短くするのが狙いです。分かりやすい例でいうと、以前は稚内のセンターが、天塩や浜頓別までカバーしていたのですが、一昨年に天塩と浜頓別にデポを設置し、それぞれの地域で配送を行っております」

拠点と配送先との距離が遠いと、移動に労力がとられ、どうしても利用者の細かなニーズに対応できないこともあった。拠点を分散化させることで、労力が軽減化され、またニーズの拾い上げもできるという考えだ。

「これまでは、そのエリアにトドックを利用されている組合員さんがどれだけいるのか、というのが、拠点を置く際の一つの目安となっております。これからは逆に、拠点をまず置いて、そのエリアの組合員さんを増やしていこうと。少し攻めの考え方で、いまは展開しております」



写真1 2016年に設置された天塩デポの外観



写真2 旭川南センターで商品を積み込む「トドック」のトラック

## 配送スタッフの内製化

少ない拠点でいかに広くカバーするか、という考えから、ひとつの拠点の網目を細かくし、各拠点でシェアを上げていく戦略への変更。そして5年かけて、配送の末端部分、拠点から各戸への配送スタッフの100%内製化(一部離島は除く)も進めてきた(写真3)。

「昨今、宅配をめぐる問題が顕在化しておりますが、コ



写真3 全道域で展開する「トドック」の配送スタッフは、サービス向上のため早くから内製化に取り組んできた

ープさっぽろでは早めに内製化に舵を切りました。現在は常時1100台(写真4)の配送車が稼働しています。始める前はコストが上がるという想定もあったのですが、実際にやってみると、スケールメリットがあり逆に下がりました。いま、運送会社も運賃が上がっていますから。本州のほうでは運賃の問題以前に、そもそも人手不足で荷物を受けてくれない、という事案も出てきている。そういうことを考えると、内製化は大正解だったかも知れません」

拠点の増設は進行中で、来年までに35センター、12デポまで増やす予定だ。ひとつの拠点がカバーするエリアを、100km以内にするのが目標。それでも本州に比べると格段に長いが、これまでは片道200キロ走っているエリアもあったので、その半分で済むことになる。



写真4 地域の頼れる存在になることをめざしAEDを搭載している「トドック」のトラック

## 宅配事業における道路整備の重要性

トドックは集荷から仕分け、配送まで綿密なスケジュール管理で運営されている。考えつくされたシステムだが、道路が使えなくなると、サービスが停止してしまう。

「やはり自然災害で届けられなくなるのが一番の問題です。2年前の連続台風で日勝峠が不通になった時は、ほどなくして高速道路が開通したので助かったのですが、開通の前日は、帯広まで遠軽経由で行くルートしかなかった。拠点間の配送は、交通の動脈がやられてしまうと本当に困りますね。

それと、戸配のトドックは幹線道路とともに生活道路も配送ルートとなりますので、大雪などで除雪が滞ると予定通りの配送ができない。もちろん、つねに最新の道路情報を集めて、迂回ルートを使ってできる限りお届けするよう

にしています。でもやはり、道路が普通に使えることが一番です」

そして近年、着実に整備が進んでいる高速道路も、トドックの物流をしっかりと支えているという。

「なかでも、一番劇的に物流が楽になったと感じたのは、旭川・紋別自動車道ができた時です。石北峠や北見峠の山越えがなくなって、北見方面への物流がものすごく楽になりました。あの道路の効果は非常に大きいと感じています。今後につきましては、道北エリアの高速道路の早期整備を期待しています。冬期は名寄以北が雪で通行止めになり、稚内までたどり着けないことがよくありますが、高速道路ができればそのリスクも軽減できると思います」

## 移動販売で地域の生活を支える

トドックの戸配に対して、1台に1000品ほどの商品を積んで週に1~3回特定のコースを走り、決まった場所に停まって組合員を迎えるのが、2010年に始まった移動販売「おまかせ便カケル」である(写真5.6.7.8)。トドックとの違いは、その利用者層だ。前者は30~40代の子育て世代が多く、カケルは60~80歳が中心。年齢的な諸事情などで、買い物に不自由している方を救済するのが、この事業を始めるきっかけだという。

「北海道の農村、山間部には、買い物に不自由されている方が非常に多いです。試算では30万人弱の方が、不自由している。その方を、コープさっぽろで支えていきたいということです。現在、90台を運行しておりますが、全道で100台稼働させることができれば、その30万人のうち

の70%の方を、お助けすることができる。それで今は、100台の運行をひとつの目標として、取り組んでおります」

車に積み込む約1000品の商品は、8~9割が決まった需要を想定したレギュラー品となり、残りは各担当者がエリアごとの特性を踏まえて選んでいる。利用者からのリクエストがあれば、その商品を積み込んでいくことも。売り手と買い手が直接交流できる、対面販売ならではのメリットである。

「ありがたいことに、小売店の少ない農村、山間部では、私どもの移動販売が生活の基盤になっている、という方が多いです。その方々のニーズにできる限り応えたいですね」



写真5 移動販売「おまかせ便カケル」のトラック



写真6 菓子から調味料まで多彩な商品をそろえる



写真7 商品を選ぶ買い物の楽しさがあるのも魅力



写真8 スタッフと利用者の交流は対面販売ならではの

## 母店形式のメリットとデメリット

トドックとの違いはもうひとつ、運用範囲の違いがある。カケルは、店(母店)の商品を車に積み、残った商品はお店に戻すという母店形式を採用。無駄が無く、また多くの商品を扱えるのが特徴だが、店(母店)のあるエリアでしか運用できないという制限もある。

「ですから、トドックは全道を網羅しておりますけど、カケルはお店のないエリア、例えば宗谷地方といったところは、出店しづらい(写真9)。とはいえ、できるだけ広い範囲をカバーしたいので、おのずと1台の移動時間が長くなる。一番遠いところだと、石狩店は増毛地区までカバーしていて、片道100キロ強です。移動時間だけで往復4時間以上かかりますので、実質の営業時間は2~3時間程度しか確保できない。広大な北海道ならではの問題ですが、ただそこに利用者がいる限り、切り捨てることはできない。片道2時間ぐらいまででしたら、なんとか合わせていただきたいと思います」



写真9 カケルの活動エリアMAP(※2018年10月現在)

## 道路整備でより利便性が高く

より遠くまで移動販売車を向かわせるため、大きなポイントとなるのが、高速道路や高規格幹線道路の有無である。

「例えば函館出発で八雲、森方面へ向かう時は毎日、函館新道を利用しています。この道が無かったら、本当に移動時間がかかりますので、大変助かっております。ただ、都市間であれば高速、高規格道路がありますが、農村、山間部にはまだ少ない。増えてきてはいますが、まだ十分にはカバーできていないと感じます」

移動時間が長くなってしまうと販売のための時間、場所が少なくなり、その分利便性が損なわれてしまう。逆にいうと高速道路、高規格幹線道路の整備が進めば、稼働範囲も広くなり、より多くの組合員にサービスを提供できる。

「そもそも、高速道路以外の一般道が整備されていなければ、農村や山間部の組合員さんの元へお伺いすることはできません。そうすると、その地区の組合員の皆様の生活自体が成り立たなくなってしまう。そういう意味では、道路というのはますます整備されていってほしいです。道南の方はまだ手掘りのようなトンネルが残っていて、乗用車は通れても、カケルの2トン車は通れないことがあります。そういうトンネルが改修されトラックが通れるようになれば、カケルが向かうことができ、その地域の方々の生活を支えることができます。高齢化社会で、買い物に不自由な世帯は増えていくでしょう。そういう方々を助けるのがカケルの使命ですし、そのためにも、生活を支える道路の整備がさらに進んでいくことを願っています」