

## 輸送品質へのこだわり



# ANA Cargo の貨物品質

ANA Cargo は、高い輸送品質をベースとし、顧客ニーズに徹底的にこだわり常にお客様から一番に選ばれるサービスを提供し続けます

## 徹底的な輸送品質の管理

上屋ハンドリングにおける損傷・紛失の発生割合や、お客様とお約束している貨物引き渡し時間内の貨物突合\*率を算出し、空港ごとのパフォーマンスを毎月測定しています。その結果をもとに品質向上を目的としたハンドリング改善を実施しています。

\*到着貨物の個数確認を終えること



## ハンドリング品質向上に向けた事例

### 衝撃リスクを軽減するハンドリング//New//

精密機器など衝撃に対して繊細な取り扱いを必要とする貨物は、貨物上屋でのハンドリング中に発生する揺れや衝撃を軽減するため、貨物同士が隣接する積み付けの場合は、貨物の間に発泡ボードを挟み込み、衝撃軽減対策を実施しています。また、搬送中の振動を軽減するためタイダウンベルトと呼ばれる積み付け用備品でドーリーとパレットを固定し、搬送中の揺れによる衝撃を軽減する工夫を実施しています。商品特性に応じ、振動リスクを最小限に抑え、輸送条件が厳しい貨物でも、高品質輸送を実現しています。



## 上屋ハンドリング確認

基本品質を更に高めることを目的に、国際線就航空港において貨物スタッフが自ら年に一度、マニュアルに沿った貨物ハンドリングが出来ているか自主点検を行い、正しいハンドリングであるか（健康であるか）を確認（診断）する取り組みを「上屋健康診断」と称して実施しています。

また確認結果からサービスレギュラー発生リスクを見極め、気づきや改善の提案およびハンドリングの見直しに繋がっています。

また、空港間で課題、改善策、良い取り組みなどを共有し、輸送品質向上に向け取り組んでいます。

## 品質向上へのノウハウ伝承

ANA Cargo では、「日本品質（=Japan Quality）」、「お客様から選ばれる品質（= 壊さない、失くさない、遅らせない）」の実現を目指し、上屋ハンドリング品質向上のため、ノウハウ伝承を強化しています。

また、貨物ハンドリングの豊富な経験と高い知識を有するハンドラーを「匠」と称し、匠がハンドリング時に工夫している高品質につながる取り組みを波及し、部門全体の品質の向上に努めています。

その他、匠通信という社内通信を発行し、常に最新のハンドリングスキルと知識を更新するとともに、ビデオ教材を作成し、視覚的にも知識やスキルを吸収できる様、さまざまなノウハウ伝承を続けています。

## 濡損軽減策への取り組み

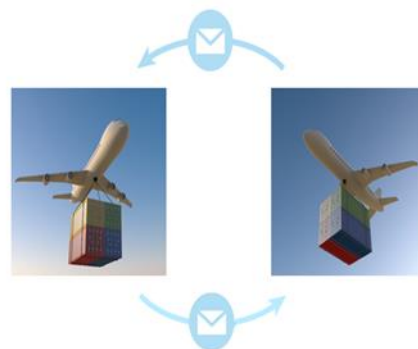
ANA では、濡損軽減策として、貨物の積み付け前に自空港や到着空港の天候を確認しています。毎朝、主な日本空港の天候情報を発信し、海外の出発空港の天候だけではなく、経由空港（日本）、および到着空港の天候も考慮したハンドリングを実施しています。経由空港、到着空港の天候不良が予想される場合には、積み付け後に使用するビニールを通常時より追加し、貨物の濡損を軽減しています。

広州では、ULD 上に敷かれたビニールが積み付け時のフォークリフトブレードによる擦切れを軽減するため、積み付け時にそのビニールの上に緩衝材を置き、ビニールが破れないよう独自の工夫を施しています。



## 積み付け形態フィードバックの取り組み

貨物の輸送品質向上を目的とした取り組みとして、空港間で ULD 積み付け状態に関するフィードバックを到着地から出発地に向けて実施しています。到着地空港で ULD から貨物を解体する前に積み付け状態を確認し写真を撮影、出発地空港へフィードバックすることにより、貨物の積み付け品質改善に取り組んでいます。空港同士でノウハウを共有しながら品質を高め合う努力を日々、継続しています。



## 自動車輸送におけるベルトカバーの使用

自動車の輸送を行う際、ULD\*上で車両を確実に固定するためタイダウンベルトと呼ばれる積み付け用資材をタイヤのホイールに巻き付けます。タイダウンベルトを直接ホイールに巻き付けると輸送時の振動で擦れて傷がついてしまう恐れがあるため、ANA Cargo ではベルトに専用のカバーを使用して固定を行います。車体本体だけでなくホイールにいたる細部まで丁寧なハンドリングをお客様へご提供します。

\*ULD(Unit Load Device)・・・航空機の貨物室に搭載する際に貨物をひとまとめにする用具のこと。板状のパレットと箱型のコンテナの 2 種類が存在。

タイダウンベルトをカバーにおいた状態



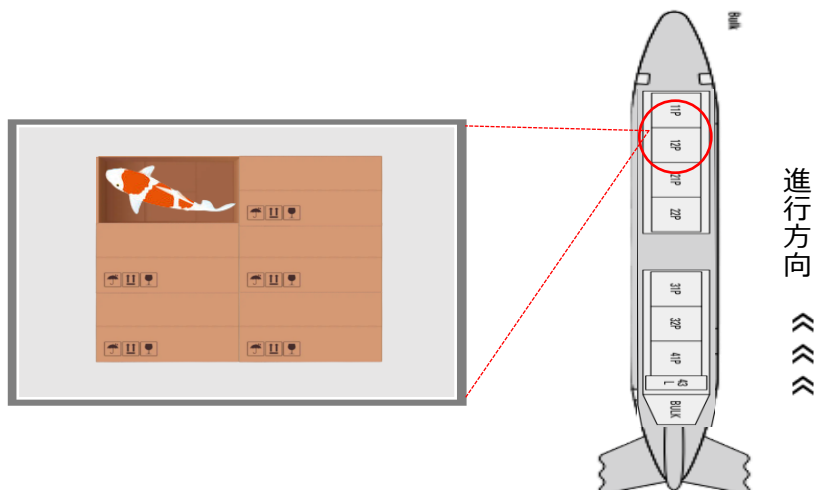
タイダウンベルトをカバーで巻いた状態



実際の積み付け



## 観賞魚輸送時の積み付け向きへの配慮



ANA Cargo では比較的大きなサイズの観賞魚(錦鯉など)の輸送時、お客様からの依頼を受けた場合、魚の向きが航空機の進行方向に対して 90 度となるように ULD に積み付けを行います。この積み付け方法により、輸送中の揺れや振動などからお客様の大切な観賞魚のコンディションを守り、良好な状態で輸送することが可能となります。

## フォークリフト爪へのペイント

フォークリフトで貨物を荷役する際、貨物反対側のフォークエントリーから飛び出した爪先が他の貨物と接触するリスクを抑えるため、フォークリフトのドライバーが爪をどの程度差し込んだか認識できるように爪にペイントを施しています。



## 委託先と品質会議の実施



上屋ハンドリングに携わるスタッフに対し、ANA の貨物スタッフが作成したオリジナル説明資料を用いダメージ防止勉強会を実施。過去事象や貨物取扱において気を付けるべきポイントを議論し、スタッフ全員が高い品質知識レベルで貨物業務に従事できる環境を作っています。

## お客様のニーズにこだわる

お客様により良いサービスを提供するため、年に一度貨物フォワーダー様や代理店様を対象にサービス品質に関するアンケート調査を実施しています。また、日々お客様から寄せられるご意見・ご要望を分析し、課題解決の推進に繋がっています。

