



知的資産経営報告書2010



東豊配送 株式会社

目次

1. 社長から皆様へ	P 3
2. 経営哲学	P 4
◇グループ基本理念	
◇経営理念について	
◇行動指針について	
3. 沿革	P 5
4. 事業概要	P 6
5. 当社の知的資産	P 7
◇価値の全体像	
◇知的資産①生鮮食品に関する知識力	P 8
◇知的資産②個別ニーズへの対応力	P 10
◇知的資産③人財力	P 12
◇知的資産④共通の価値観	P 13
6. 将来展望	P 15
◇当社のビジョン	P 15
◇当社の方向性	P 15
◇課題	P 16
◇解決策	P 16
7. 会社概要	P 17
8. 連絡先	P 18

1. 社長から皆様へ

青果物をはじめ生鮮食料品の輸送業務を主体に、運ぶすべが乏しい戦後復興期に創業し、右肩上がりの高度成長期の1976年に法人化、事業を展開してまいりました。法人化以来30有余年、創業からしますと60年近くとなりますが、内需を見込めない今日、そしてこれからだからこそ、お客様とお客様の間を携わっている物流企業として、一度原点に立ち戻り、次代を見据えなければいけないと実感しているところであります。

昨今のある企業の不祥事をみてみますと、利益は生業の結果であるはずが、生業が利益の手段になってしまっているところがあることは否めません。

これからの企業、特にサービス業としましては、「何をすれば儲かるのか」の利益第一主義ではなく、「何が正しいのか、お客様のために何をすれば最善なのか」の本当の意味でのお客様第一主義を問う時代であると考えます。

その一番の方策として、質の向上です。量でいきますと、弊社は決して資本力がある裕福な企業ではありません。大阪のほんとは小さな零細企業であります。そんな小さな会社ではあります、創業以来、その環境下に置かせていただけたお蔭で自然と身に着けることのできた、生鮮品、特に青果物の輸送の知識を習得した者たちが最大・最高のサービスの提供をさせていただくことができます。一人一人、不器用者の集まりですが、青果物の輸送を熟知した、生真面目で誠心誠意を尽くすメンバーばかりです。ここだけはどこの企業にも負けません。

そんな粒ぞろいのメンバーたちが、さらに生き生きと仕事をこなし、最高のサービスを提供するための環境を作ることが私の使命でありますし、そのメンバーに、弊社の立ち位置を理解してもらうにはと考えていたところ、今回メディアを通し、知的資産経営報告書というものに接する機会があり、活用させていただくことにした訳であります。

創業期からこれまで、そして現在、そしてこれからの進むべき道を、まずメンバーに、そしてお客様、協力会社さん、関わりのある皆さんに、明確にさせていただくことができたかと思えますし、報告書を作成させていただく中で、私自身熟知していない所や忘れかけてしまっていたことなど、多々あったように思います。そういった意味では、非常に有意義なプロセスを体験させていただくことができました。そして、今回のみならず、来年も再来年もそして毎年この報告書を活用させていただこうと考えているところであります。

皆様にはじっくりとご覧いただき、心にお留めおきいただければ幸いです。

最後にこの報告書を作成するに当たり、ご尽力いただいた関係者の皆様には心より感謝申し上げます。ありがとうございました。



東豊配送株式会社 代表取締役

中瀬 幸信

2. 経営哲学

グループ基本理念

「親切を売り、感謝を買い、
信用を貯める」こと



経営理念

人命の尊重を最優先にお客様の「感動」と、我々自身の「誇り」と、社会の「信頼」で満ち溢れた物流の専門集団を目指します。

行動指針

「目配り、気配り、思いやり」
お客様が感動するほどのテキパキと
メリハリのある行動
自分自身で大切な仕事だと誇りと愛
着を持って行動
社会が安心して信頼してくれる丁寧な
運転・言動・行動



3. 沿革

西暦	出来事
1953年6月	大阪市中央卸売市場本場にて創業主に生鮮青果物の運送業を営む
1976年2月	事業を株式会社組織に変更
1978年11月	本社を大阪府摂津市烏飼本町3丁目11-18に移転し、事業規模拡大に処処
1979年3月	大阪陸運局より一般区域貨物自動車運送事業免許交付
1983年7月	本社を大阪府松原市河合1丁目549の3番地へ移転
1996年6月	大阪陸運局より、京阪神圏及び奈良県、和歌山県、滋賀県の一般区域進達
1996年11月	大阪府摂津市烏飼銘木町17番11号に本社営業所を移転
2010年1月	Gマーク取得
2010年10月	近畿陸運局より優良事業者として表彰される
2010年12月	大阪府摂津市東別府1-5-22に別府営業所を開設
	現在に至る



創業当時



Gマーク取得



優良事業者表彰



別府営業所

4. 事業概要

① 配送サービス

- 物量に合わせた車種に対応が可能です。
- 配送の順番及び納品の仕方まで個別に対応が可能です。
- 当社に小型冷蔵庫を完備しているため、冷蔵保管ができます。
- 車輜には、低温冷蔵対応車を導入しています。
- 生鮮食料品を前日もしくは当日にお預りして、その日中にお届けします。



約50坪の倉庫と7℃から15℃の管理可能な冷蔵施設

② 車種、台数

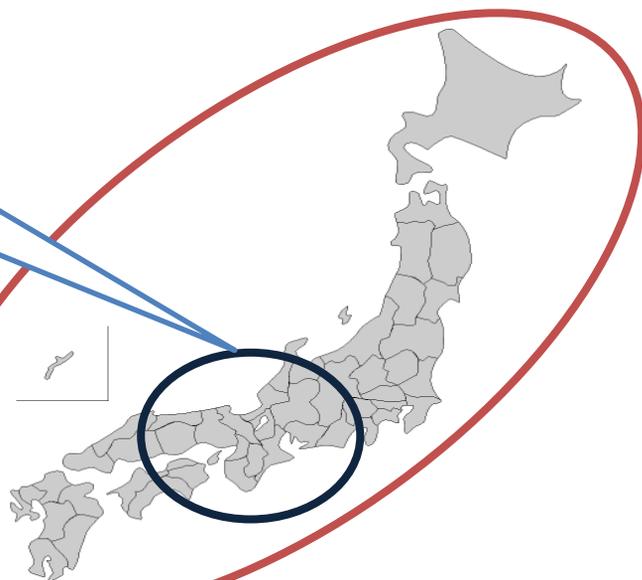
4トン冷蔵車	14台
2トン冷蔵車	22台
4トンバン車	4台
2トンバン車	1台



③ 配送地域

＜自社配送＞
京阪神を発地・着地とした地場配送を主としています。

＜外注配送＞
協力運送業者とのタイアップにより、物量に関係なく対応が可能です。



5. 知的資産 -全体像-

お客様に
提供する価値

提供サービスP6参照
『個別で品質の高い配送サービス』

知的資産①P8参照
生鮮食品に関する知識力

- ・保有知識
- ・お客様のメリット

知的資産②P10参照
個別ニーズへの迅速な
対応力

- ・協力配送業者
- ・チーム別組織の情報

知的資産③P12参照
人財力

- ・人財
- ・人事評価
- ・教育訓練

知的資産④P14参照
共通の価値観

- ・前向きに行動することを「善し」とする社風
- ・創業以来培ってきた顧客への思い
- ・実績

知的資産の連鎖

5. 知的資産『生鮮食品に関する知識力』

50年以上にわたって蓄積した生鮮食品に関する知識力は**お客様に様々なメリット**を提供します！



＜生鮮食品の配送に必要な知識例＞

商品別重量の把握

要、冷の区別

天候別の集積方法

水漏れする可能性のある商品及び、水漏れする商品の積み付け法。

加工するか否かの判断

産地、品種、サイズの区分

＜お客様が得ることが出来るメリット＞

荷積しやすい

収納しやすい

劣化を防ぐ

陳列・加工がしやすい

知識力を高めるための取り組み

生鮮食品を預かる上での注意点や配送業務の注意点を研修等で学んでいる

- ・全体会議及び、班会議 月1回
- ・研修会 年2回



全体会議でクレームを共有



チームリーダーの同行
新入社員の入社時に指導



果物の取り扱い研修

5. 知的資産『生鮮食品に関する知識力』

お客様の声

「仲卸様の声」 青果仲卸 (株)森田商店 代表取締役 大平様

商品に愛情を、お客様に思いやりを、そしてお客様からも企業からも「東豊配送は安心できる」という言葉がもらえるように、基本理念や経営理念を全うして欲しいと思う。全従業員が目標を共有し、助け合い、チーム力を高めていけばきっと実現すると私は思うし、今の東豊配送の皆様方なら立派にやり遂げる事間違いなしと太鼓判を押したい。そして、そんな企業が我が森田グループにあるということ、世間に胸を張って叫びたい。これからも頑張ってください。



「スーパーの担当者様の声」

スーパーの店担当者から荷運びから積み合わせ、見ただ目で分かりやすい、運びやすいので安心しました。

重要評価指標

研修実施回数：2回/年間

商品知識等を高めるため、研修を年2回実施する



5. 知的資産『個別ニーズへの迅速な対応力』

チーム別組織で蓄積した**情報の活用**や**協力配送業者との連携**により、お客様の個別ニーズに迅速に対応することができます。

当社では、顧客別にチーム編成をすることで、顧客情報を正確かつ迅速に把握しています。

チーム別組織が
ストックしている情報
をチーム全員が共有

- ・発送数量や特売情報など
- ・納品先顧客の情報など
- ・適切な配送ルートの情報など



協力配送業者
5社

迅速な
対応力

状況による配送コースの変更や提案

物量増加による配送便の変更提案

商品不足による現場での追加調整提案

個別ニーズへの対応力を高めるための取り組み

訪問時、FAX、現場にて様々な情報を収集し、共有化しています。

- ・班長または担当者がスーパー別の顧客情報を収集し、共有する
- ・担当ドライバーが現場の情報を収集し、共有する

5. 知的資産『個別ニーズへの迅速な対応力』

お客様の声

(株)サーブ 島田様

商品事故が発生した場合の対処が早いので助かる(買い取り処置に対しても・・・)



(株)ワカバ 渡邊様

よくやってくれています。



中央市場青果仲卸様

急遽の無理なお願いも聞いてもらって助かります。

東豊農産(株) 部長 新胡様

リーダーの指揮系統に対し、各人が適格に動いてくれている。顧客である各スーパーへの納品時間も適格に守ってやってくれている。

宝栄商事(株) 三好様

車種まで指定したお願いも聞いてくれて助かります。急な要請に対して、快く配送を引き受けて頂き有難い。無理なお願いを聞いてくれて助かる。

(株)山岩 常務取締役 周藤様

果物のデリケートな特徴を把握し取扱いが良い

重要評価指標

配送クレーム処理能力：即日対応100%

お客様から頂いたクレームは、即座に対応する。現場で対応できない場合は、全社あげてクレーム処理に取り組む。そのためにも即日の急な要請に迅速に対応できるシステムを構築することで、仕事に見合った車両を提供している。

5. 知的資産『人財力』

ドライバーに必要な**技術力**と**お客様に最大のサービスを提供**できる人材を多数抱えています。

～人財～

優秀社員表彰

- ・22年7月10日に表彰（年間）
- ・従業員全員で投票して決める表彰

無事故無違反表彰

- ・20年7月1日より（年間）毎年7月に表彰
- ・1年間で無事故である人を表彰

エコドライブ表彰

- ・22年7月1日より（3か月）22年11月表彰
- ・昨年の燃費をベースに（夏・冬・冷氣など）を考慮に入れ3か月間のトータルを割出基準を超えている人を表彰

人財力を高めるための取り組み

教育

各種講習会の実施

安全教育の実施

エコドライブ教育の実施

各チームでのミーティング

社内コミュニケーションを活性化するプロジェクトを実施

評価

年間優秀社員賞

無事故違反コンテスト

エコドライブ賞

第三者の評価

ドライバーとしての技術を蓄積する仕組み

お客様に最大のサービスを提供するための仕組み

Gマーク制度（貨物自動車運送事業安全性評価事業とは）

全国貨物自動車運送適正化事業実施機関である社団法人全日本トラック協会は、トラック運送事業者の交通安全対策などへの事業所単位での取り組みを評価し、一定の基準をクリアした事業所を認定する貨物自動車運送事業安全性評価事業を実施しています。

この貨物自動車運送事業安全性評価事業は、利用者がより安全性の高い事業者を選びやすくするとともに、事業者全体の安全性の向上に対する意識を高めるための環境整備を図るため、事業者の安全性を正當に評価し、認定し、公表する制度です。

平成23年3月16日現在、安全性優良事業所は15,197事業所あり、これは全事業所数の18.1%に当たります。（社団法人 全日本トラック協会 ホームページより）



平成22年1月
Gマークの認定を取得

5. 知的資産 ～コラム プロジェクト～

当社は、組織力を高めるため、**6つのプロジェクト**を実行しています。

各知的資産との関連性

P12

P10

P10

P8

P12

P12

名称	説明	進捗状況
A1プロジェクト	エコドライブの推進 (6.4k/ℓ)	前期6.0k/ℓに対し、6.4k/ℓを目標に掲げたが、6.15k/ℓで未達成。添乗指導をしっかりとこない、今期は目標を達成する。
A2プロジェクト	作業効率の向上。社内の作業効率と効果。全社員年間総労働100,500時間の方針確立	全社員の作業効率を高めて、労働時間を短縮することによって、空いた時間を充実したライフワークに変換できるように、目指す。
B1プロジェクト	前年比110%の売上推進	既存のお客様のご要望にしっかりとお応えすることでリピートの拡大、お客様のシェアアップを目指し目標を達成する。
B2プロジェクト	顧客の満足度を高めるべく、社内向け研修会を実施	全従業員のスキルアップを図り、お客様に最大のサービスを提供する。
C1プロジェクト	社内評価制度の確立	評価する内容を吟味し社員全員が前向きに仕事に取り組むことのできる制度を充実させる。
C2プロジェクト	社内コミュニケーションの活性化	前年度より社内の雰囲気をもよほすように魅力的なイベントを開催する。



A2プロジェクト
リーダー
担当 東山



B2プロジェクト
リーダー
担当 小西



C2プロジェクト
リーダー
担当 山本

～C2プロジェクトで開催した社内ボーリング大会～



社内ボーリング風景



表彰式



懇親会

5. 知的資産『共通の価値観』

「親切を売り、感謝を買い、信用を貯める」

この基本理念を実行することが誇りです！

創業以来培ってきたお客様への想い



前向きに行動することを善とする社風

青果物の輸送実績
地場での配送網が構築

実績

基本理念をもとに従業員一人ひとりが、目くばり、気くばり、思いやりの気持ちでお客様に対応する

価値観を共有するための取り組み

一人ひとりの力は弱くとも、みんなで力を合わせれば、非常に強いものができる、不可能を可能にできる。そしてどんな高い壁をも乗り越えることができる。このような考えのもと、理念の浸透を目標に設定し、理念の実現に向けて、「今何をしなければならないか」「社内全員で共有すべきことは何であるか」等を議論する定期集会を毎月開催している。

西暦	実績
1953年	創業時、青果物を各産地・農協より集荷し、近畿一円の市場への配送を主体業務とする。
1971年	大阪市中央卸売市場（通称：中央市場）森田商店グループに属し、スーパーマーケットへの配送業務を手掛ける。
1978年	大阪府中央卸売市場（通称：北部市場）開設と同時に事業を拡大。「産地から市場」の形態が縮小し、「市場からスーパー」への形態が主力になっていく。
1996年	本社(営)を現住所に移転、冷蔵庫を併設し、産地からスーパーマーケットをつなぐ物流拠点としての役割を担い始める。
2010年	大阪府摂津市東別府1-5-22に別府営業所を開設

エピソード

～当社相談役と㈱サーブ会長との出会い～

北部市場開設当時にスーパーサボーイとしてテナント店舗を何件か持っていた㈱サーブの現会長に出会い、若い2人は意気投合し交流が始まった。その後、仕事への情熱を語る中で、次第に信頼を寄せてもらい、配送の仕事を担当されるまでになった。それが、生鮮食品スーパーへの配送を専門とするきっかけとなった。当社では、このようなチャンスを頂いたことへの感謝の想いを胸に抱き、基本理念の社内への浸透と現場での実行に注力している。

6. 将来展望

今後（2016年）のビジョン

（1）定性的目標

- ①全員がしっかりサービスを提供できる体質を確立する（従業員のブランド）
- ②青果物の配送＝東豊配送という企業ブランドを確立する

（2）定量的

- ①売上高 2011年6月期の1.5倍
- ②300～500坪クラスの冷蔵施設の完備
- ③ネットスーパーなどのBtoCの配送網を30店舗にする

今後の方向性

- ①京阪神奈のスーパーマーケットの青果部門に照準を当て、生産者からスーパーへの納入の強化。
- ②スーパーマーケットの信用を最高にし、スーパーから消費者への宅配部門の実用化。



6. 将来展望

克服すべき課題と解決策

課題①生鮮知識の強化

解決策

- 教育訓練プログラムの作成した上で、現場主体の実践指導や勉強会を実施する

課題②顧客対応力の強化

解決策：

- 熟練者による添乗指導を実施することで、ドライバーの技術の向上を図る
- 各個人に対して徹底したサービスを展開することで顧客満足度の向上を図る。
- 会議等で意思疎通を図ることで、情報の共有化を目指す。
- 営業部門を確立することで顧客窓口の拡大を図る

課題③人財の強化

解決策

- ゴールド免許所有ドライバーへの評価など評価制度を再構築する
- 会社の理念に沿った人材を確保する
- 研修会などの実施により、会社の理念の浸透を図る
- 優秀な社員への評価を綿密に行う

課題④情報発信力の強化

解決策

- 顧客目線の実績などをホームページを活用して情報発信を行う。

課題⑤新規事業の機能強化

解決策

- 新事業に必要な知識とソフト面の能力の充実を図ると共に、ハード面の充実を図る

7. 会社概要

会社名	東豊配送株式会社 〒566-0063 大阪府摂津市烏飼銘木町17-11
TEL	072-654-4558
FAX	072-653-5577
E-mail	info@toho-haiso.com
資本金	1000万円
設立	1953年
代表者	代表取締役 中瀬 幸信
従業員	47名
事業内容	一般貨物自動車運送業
車両台数	41台
自社ホームページURL	http://toho-haiso.com/



【お車をご利用の方】

阪神高速道路守口線守口出口及び名神高速道路・中国自動車道吹田ICより約5 km

【公共交通機関をご利用の方】

JR千里丘駅より、柱本行き若しくはふれあいの里行きバス、上烏飼にて下車、徒歩3分。

8. 連絡先

代表取締役 中瀬 幸信

電話番号：072-654-4558

メールアドレス：y.nakase@d4.dion.ne.jp

①知的資産とは

「知的資産」とは、従来のバランスシートに記載されている資産以外の無形の資産であり、企業における競争力の源泉である人材、技術、技能、知的財産（特許・ブランドなど）、組織力、経営理念、顧客とのネットワークなど、財務諸表には表れてこない、目に見えにくい経営資源の総称を意味します。

「知的資産経営報告書」とは、目に見えにくい経営資源、すなわち非財務情報を、債権者、株主、顧客、従業員といったステークホルダー（利害関係者）に対し、「知的資産」を活用した企業価値向上に向けた活動（価値創造戦略）として目に見える形で分かりやすく伝え、企業の将来性に関する認識の共有化を図ることを目的に作成する書類です。経済産業省から平成17年10月に「知的資産経営の開示ガイドライン」が公表されており、本報告書は原則としてこれに準拠して作成しております。

②知的資産経営報告書とは

本知的資産経営報告書に掲載しました将来の経営戦略及び事業計画並びに附帯する事業見込みなどは、すべて現在入手可能な情報をもとに、当社の判断にて記載しております。そのため、将来に亘り当社を取り巻く経営環境（内部環境及び外部環境）の変化によって、これらの記載内容などを変更すべき必要が生じることもあり、その際には、本報告書の内容が将来実施又は実現する内容と異なる可能性もあります。よって、本報告書に掲載した内容や数値などを、当社が将来に亘って保証するものではないことを、十分にご了承願います。

③作成支援・監修専門家

本知的資産経営報告書の作成にあたっては、本書記載内容につき、その客観性を維持・向上させる趣旨から、次に掲げる専門家のご支援・ご監修を賜りました。

滋賀県中小企業団体中央会 中小企業応援センター事業 登録専門家

中小企業診断士 青木 宏人



<http://toho-haiso.com/>