

案例分析：佐川急便株式会社

佐川急便株式会社是日本著名的综合性第三方物流企业，成立于 1957 年，2002 年的营业收入折合人民币约为 500 亿元，居日本物流行业第二位，全球 100 强物流企业之一。公司在日本拥有 300 多个营业网点、2 万余辆汽车和 3 万余名职工。公司每年货物运量约为 11 亿个标准箱标准运输单元，体积约 0.0264m^3 。2001 年 8 月，公司总部、全体分公司及营业店均获得 ISO9001 认证，公司总部还获得 ISO14001 认证。佐川急便株式会社的业务范围覆盖中国、香港、美国、新加坡、越南、菲律宾、马来西亚等国家和地区，在中国的北京、上海、西安、深圳市已陆续设立国际货运代理或仓储公司，并已决定在近几年内以保利佐川物流有限公司为控股公司，逐步在中国设立几十个物流网点，以实现网络化物流服务。

1. 透彻理解顾客物流需求，为顾客创造满意价值

佐川急便能够针对不同行业的客户需求提供灵活、高效的物流服务，提供 365 天 24 小时运作的全方位服务体制。佐川急便建立的佐川物流中心是一种不同行业能够利用的复合型物流中心，它能够适应每个季节的业务增减，灵活地调整有关物流经费（包括物流加工空间和员工）。这种柔性反应可以使客户为了有效控制繁忙期间的有关成本而随时增减其作业面积。佐川物流中心还能够每天灵活地安排有关作业人员，根据客户所需要的业务内容，能够随时安排所需要的人员。在实际操作上，能够有效并及时地调节“空间”和“人员”。

2. 拥有完备的物流网络、先进的物流运营经验和管理体系

佐川急便经过近半个世纪的发展和开拓，在日本国内形成星罗棋布的物流网点，可保证随时根据客户的要求快捷、准确的将各类货物运达任何地点。在过去几十年内不断积累经验，改进运营和作业方法，形成一套综合性第三方物流业务流程和运营经验，并形成相应的现代化物流企业管理制度。在轻工、纺织和电子行业拥有广泛的客户群，并拥有丰富的现代物流经营管理经验和具有国际先进水平的计算机物流信息管理系统。

3. 拥有先进的物流技术手段和设备

随着现代物流产业向着网络化供应链式物流服务发展，佐川急便结合自己积累的物流实际业务经验，研发了拥有完全自主知识产权并具有国际先进水平的“E-Global”计算机物流信息管理系统，可保证对物流业务实行全程化跟踪管理、EDI 和电子结算等服务，充分满足客户的相关需求，并大大提高物流运作效率和可靠性。同时通过信息系统网和遍布日本的物流基地构成完备的物流体系，为顾客提供全面支援和服务，使顾客能随时掌握商品和原料的库存量，从而控制从订货到出库的流程。

此外佐川急便株式会社还根据客户的需求，研发了其他先进的物流技术和设备，如 CTI 系统：实时自动高速处理顾客委托电话以及货物受理员与配送车辆之间的联系发送和打印委托内容数据的系统。

货物送达信息自动发送系统：为了提高货物行踪报告服务质量，佐川的所有配送车辆均装备有专用通信系统。在货物送达后，该系统即刻自动向主电脑发出送达信息，由此可实时向顾客提供配送状况信息。

4. 完善的业务流程

佐川急便可以在分析客户运作现状的基础上，定制做个性化方案，设计的物流系统可以在较短时间内同客户系统相连接。佐川急便与日本冻餐行业的“老大”Nichirei（日本冷冻食品）融为一体，以快速、准确的速度与 Nichirei 设在日本各地的冷藏保温存储网络一道，给客户提供一流的冷藏运输服务。

分析：

佐川急便一方面业务迅速增长，另一方面能够做到多方（佐川急便、佐川急便的客户、佐川急便客户的客户、佐川急便客户的供应商）共赢，绝大多数情况下，是因为遵循着一种为顾客创造价值的经营理念，一套科学的运营模式、一种与客户及客户的客户良好的物流服关系、一种高效的专业化服务等综合物流服务能力。