

上位メーカーのプロフィール

このたび本誌は、国内マテハン機器メーカーのユーザー評価調査を実施した。主要ユーザー企業の物流担当責任者にアンケートを送付。「価格」「性能」「提案力」「導入管理能力」「トラブル対応」「メンテナンス対応」「メンテナンス価格」の七項目について、過去に取引経験のあるメーカー各社の実力を、それぞれ五段階で評価してもらった。一〇〇社にアンケートを送付し、三三社の有効回答を得た。

その結果をまとめたのが次頁のランキングだ。七項目の合計点でトップに立ったのはトヨタL&F（豊田自動織機）だった。「製品価格」と「メンテナンス価格」、そしてアフターサービスが高く評価された。実際、同社は最近のマテハンのコンペでは、かなり積極的な価格攻勢をかけているというコメントが複数の関係者から得られた。

同社は今年四月、トヨタ自動車からフォークリフトとマテハン機器の販売部門を譲渡され、社内に「トヨタL&Fカンパニー」を設置。一三億円を投じて千葉県にマテハン機器のショールームを新設するなど、同分野への進出に本腰を入れている（一五頁囲み参照）。今日のマテハン市場では台風の眼ともいえる存在だ。

二位のトーヨーカネツは製品の「性能」でトップだった。主力のタンク事業の低迷で、ここ数年業績の低迷に苦しんでいるものの、各種ピッキングシステムなど、流通の川下向けマテハン機器では常に業界を先駆けてきた。同社の製品開発力は依然として高い支持を得ている。

三位のダイフクは「提案力」で最高点を上げた。国内のマテハン市場の約三割のシェアを握る最大手であり、フルラインのマテハン機器を揃える唯一の物流機

MHメーカー評価ランキング

価格のトヨタ、製品開発力のトーヨーカネツ、提案力のダイフクマテハン機器のユーザーは、ベンダーに対してそんな評価を下している。そう何度も機会があるわけではないだけに、マテハン投資に失敗は許されない。ニッチなテーマだが物流マンにとっては必須科目だ。しかし、ユーザーが入手できる情報は限られている。そこで本特集では、マテハン機器のヘビーユーザーに、ベンダー各社の「裸の実力」を評価してもらった。

器専門メーカーである同社は、豊富な導入実績を背景に、物流センターのトータルな運用ノウハウを着々と蓄積しているようだ。

この上位三社以外では、外資系メーカーのサンドビツクが「導入管理」でトップとなったことが目に付いた。世界的に見てもマテハン機器市場はドメスティックな産業だと言われる。しかし同社はトラックターミナル向けの自動仕分け機をメインに、日本の国内市場に既に強固な地盤を築いている。

軽視されるメンテナンス価格

今回の調査では、マテハン機器を選ぶ時に、何を重視しているかという質問も用意した。複数回答にした結果、最も多くの票を集めたのは「価格」だった。これに対して「メンテナンス価格」は全項目中、最も得票が少なかった。

「最近、導入費用については各社共、低価格で提案を受けるものの、導入後の保守費用が高額であるケースが多い。そこで設備導入時に保守契約提案も提出してもらい、導入判定のファクターとしている」（文具メーカー）というユーザーは、日本ではまだ少数派のようだ。

マテハン機器のように、長期間にわたって使用する設備を導入する際に、初期投資の金額だけでなく、運営費やメンテナンス費などを含めたトータルコストで評価する方法を「ライフサイクル・コストینگ」（LCC）と呼ぶ。米国では国防総省が購買活動にLCCを導入したことから、民間企業へと普及していった日本でも重機械やプラントなどでは導入が進められているが、マテハン市場での普及は遅れている。

しかし、「メンテナンスに関する事項は入念に取り決めておく必要あり。それが原因でトラブったことが

マテハン機器/トラック車両
ユーザー満足度調査

マテハンメーカー「ユーザー評価ランキング」上位19社

順位	メーカー	価格	性能	提案力	導入管理	トラブル対応	メンテ対応	メンテ価格	総得点
1	トヨタL&F	3.67	3.50	3.42	3.33	3.58	3.58	3.00	24.08
2	トヨーカnetz	3.13	3.80	3.27	3.47	3.40	3.33	2.87	23.27
3	ダイフク	3.24	3.66	3.45	3.10	3.07	3.07	2.76	22.34
4	住友重機械工業	3.50	3.33	2.33	3.33	3.33	3.50	2.83	22.17
5	オークラ輸送機	3.46	3.69	2.62	3.08	3.08	3.08	2.69	21.69
6	サンドビック	3.00	3.17	3.00	3.50	3.17	3.00	2.83	21.67
7	村田機械	2.71	3.71	3.14	2.86	3.14	3.14	2.86	21.57
8	キトー	3.60	3.20	2.60	3.20	3.20	3.00	2.60	21.40
9	岡村製作所	2.75	3.38	2.50	3.13	3.13	3.38	2.88	21.13
10	NKK	3.14	3.43	2.57	3.14	2.86	3.00	2.71	20.86
11	ホクショー	3.58	3.08	2.75	2.83	3.00	2.83	2.75	20.83
12	石川島播磨重工業	3.14	3.07	2.86	2.93	3.00	3.07	2.64	20.71
13	西部電機	2.63	3.38	2.75	3.25	2.88	2.88	2.75	20.50
14	日本ファイリング	3.18	3.36	2.91	2.82	2.64	2.73	2.73	20.36
15	小松フォーク	2.87	3.07	2.53	2.93	3.00	3.13	2.80	20.33
16	イトーキ	2.60	2.80	2.40	2.80	3.00	3.40	2.80	19.80
17	三菱重工業	2.80	3.20	2.40	2.80	2.60	2.60	3.00	19.40
18	椿本チエイン	3.57	3.57	2.71	2.43	2.43	2.29	2.29	19.29
19	日立製作所	2.83	2.67	3.00	2.83	2.67	2.50	2.33	18.83

評価項目別上位3社

順位	価格	性能	提案力	導入管理	トラブル対応	メンテ対応	メンテ価格
1	トヨタL&F	トヨーカnetz	ダイフク	サンドビック	トヨタL&F	トヨタL&F	トヨタL&F
2	キトー	村田機械	トヨタL&F	トヨーカnetz	トヨーカnetz	住友重機械工業	三菱重工業
3	ホクショー	オークラ輸送機	トヨーカnetz	トヨタL&F	住友重機械工業	イトーキ	岡村製作所

アンケート協力会社

アイ・イー、曙ブレーキ工業、味の素物流、旭硝子、イオン、イトヨーカ堂、NECロジスティクス、コカ・コーラウエストジャパン、コクヨロジテム、サッポロビール、サンデン物流、三洋電機ロジスティクス、J&Kロジスティクス、シャープ、ジョンソン・エンド・ジョンソン、第一貨物、ダイカ、大成建設、日本トイザらス、日本能率協会コンサルティング、日本バイリン、はごろもフーズ、バルタック、パンテック、三菱商事、三菱電機、メルシャン、ヤマトロジスティクスプロデュース、ユニ・チャーム、ライオン流通サービス、菱食、良品計画、ロジスティクス・プランナー
(全33社・社名アイウエオ順)

回答各社のコメント(抜粋)

・「メンテナンスに関する事項は入念に取り決めておく必要あり。それが原因でトラブルがあったことがある。」食品メーカー
 ・「当社のセンターは休日も稼働しているが、その時のトラブル対応に困った。」家電メーカー
 ・「メンテナンスは別会社(子会社)が行っているが、ネジのトルク等本社エンジニアのコメントとサービスのコメントが違い困惑したことがあった。」日産メーカー
 ・「システムダウンをした時(仕分け機)全仕分けラインに人を立て監視させた事がある。約50名近い人。もちろんメーカー負担において。」量販店
 ・「何もなくとも営業が報告してくる(住重)部品メーカー
 ・「トラブル対応やアフターサービスの条件を購入時にメーカーを取り交わし文書で残しておく事が重要である。」電機メーカー
 ・「最近導入費用については各社共低価格で提案を受けるものの、導入後の保守費用が高額な提案を受けるケースが多い。設備導入時に保守契約提案も提出頂き導入判定ファクターとしている。」文具メーカー
 ・「LCCの広まりによりランニングコスト重視の傾向が強まっている。」ゼネコン
 ・「導入前の作業分析のレベルが高い(ダイフク)。したがって拡張性を考慮した適正なシステム導入が行える。」物流コンサルタント
 ・「設備導入の前提条件をラフに押さえただけで、ピーク時の作業量に対応できず、夕方まで終わる予定が深夜までかかってしまい、改善するまで作業員からボイコットされたビックングシステムを見たことがある。」物流コンサルタント