

**緊急アンケート調査**  
**「新型コロナウイルス(COVID-19)の**  
**感染拡大による物流への影響について」**  
**調査結果**

2020年3月18日

 公益社団法人  
**日本ロジスティクスシステム協会**  
*JAPAN INSTITUTE OF LOGISTICS SYSTEMS*

**会員・広報委員会**

## 目 次

アンケート調査概要 .....	1
アンケート調査結果 .....	2
1. 社員の安全確保 .....	2
2. 新型コロナウイルスの感染拡大防止 .....	4
3. 顧客満足維持・向上 .....	6
4-1. 物流・ロジスティクスにおける影響と対策<荷主企業> .....	8
4-2. 物流・ロジスティクスにおける影響と対策<物流企業> .....	17
5. 企業の生産性維持 .....	23
6. 要望・意見等 .....	26

# アンケート調査概要

## ■調査目的・背景

新型コロナウイルス（COVID-19）の感染拡大により、経済活動にも影響が広がる中、物流・ロジスティクス関係者において現状の情報共有を行うとともに、今後の対応策検討に向けた一助とするため、主に物流面での状況について緊急アンケート調査を実施した。

## ■調査方法

メール案内、WEB回答方式

## ■調査期間

2020年3月11日（水）～2020年3月13日（金）

## ■調査対象・回答状況

調査対象 J I L S 会員企業 荷主および物流企業の会員登録者（連絡者）：789名

回収状況 有効回答社数 182社（回答率23.1%）

※有効回答の定義

本調査では、回答者情報：業種、会社名、所属・役職、氏名、メールアドレスのいずれかに記入のあった回答を有効回答とし集計対象とした。

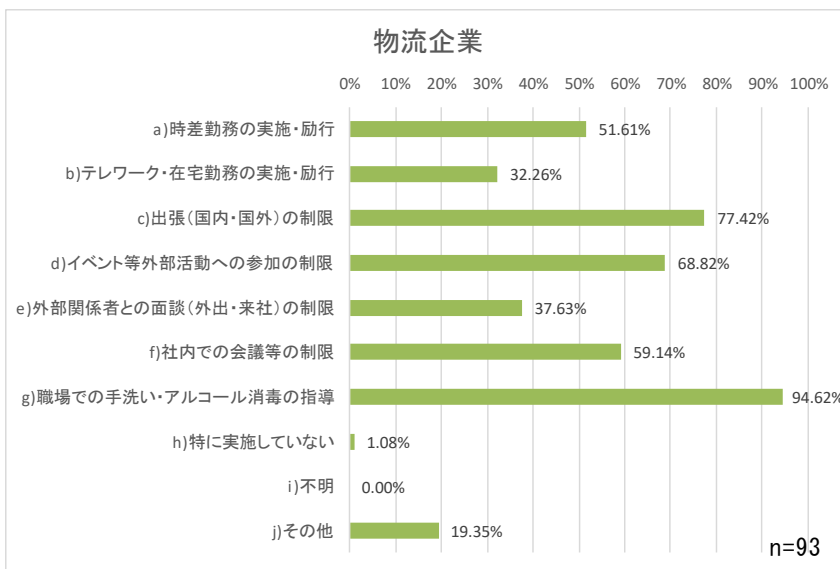
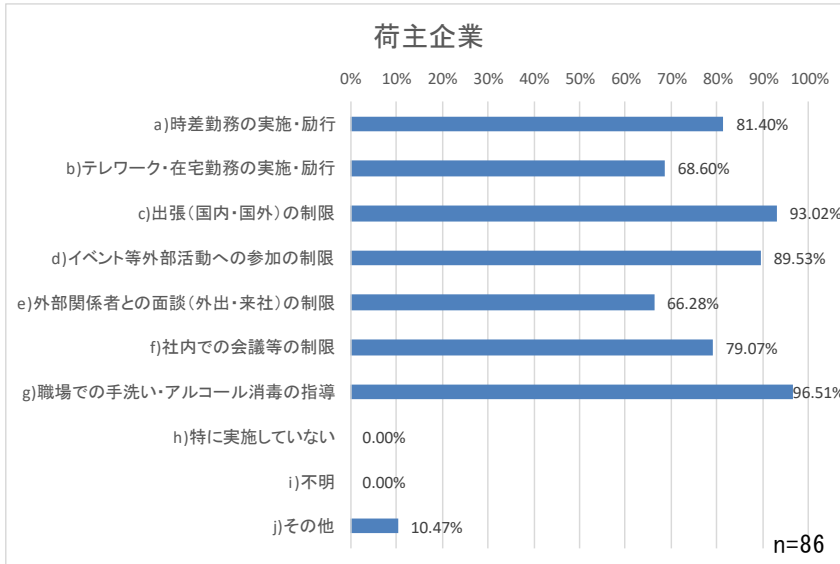
## ■回答者の属性

業種	有効回答社数	構成比
合計	182	100%
荷主計(①②③)	87	47.8%
物流企業計(④⑤⑥⑦⑧)	95	52.2%
①製造業	63	34.6%
②流通業	19	10.4%
③その他荷主	5	2.7%
④運輸(陸・海・空運)	25	13.7%
⑤倉庫	18	9.9%
⑥利用運送・物流管理業	10	5.5%
⑦物流子会社	37	20.3%
⑧その他物流業	5	2.7%

# アンケート調査結果

## 1. 社員の安全確保

設問1 社員の新型コロナウイルス感染を防ぐため、実施している制度・対策はありますか。  
(複数回答可)



j)その他への記載内容 (一部抜粋)

### <製造業>

- ・マスク着用励行 (状況によっては義務化)。
- ・工場における食堂の席の間隔確保。
- ・毎朝出勤前に体温測定。

### <流通業>

- ・店舗で発生した場合の応援体制。

### <運輸>

- ・会社側でマスクを調達し社員に適宜配布。

#### <物流子会社>

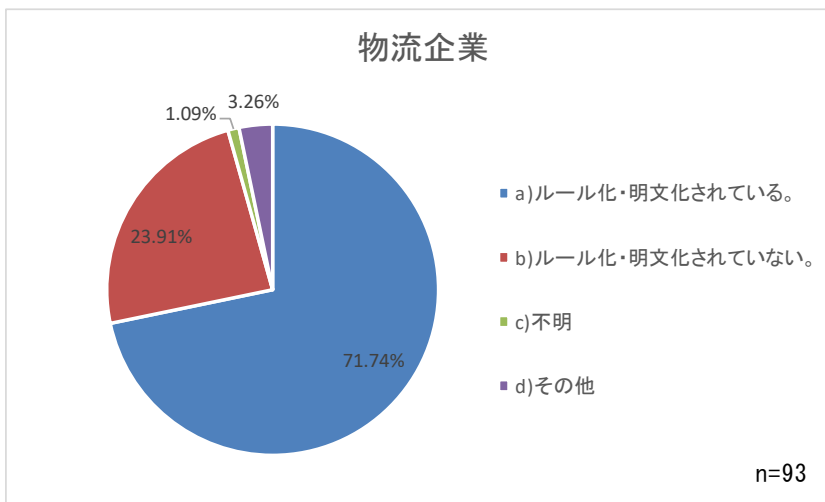
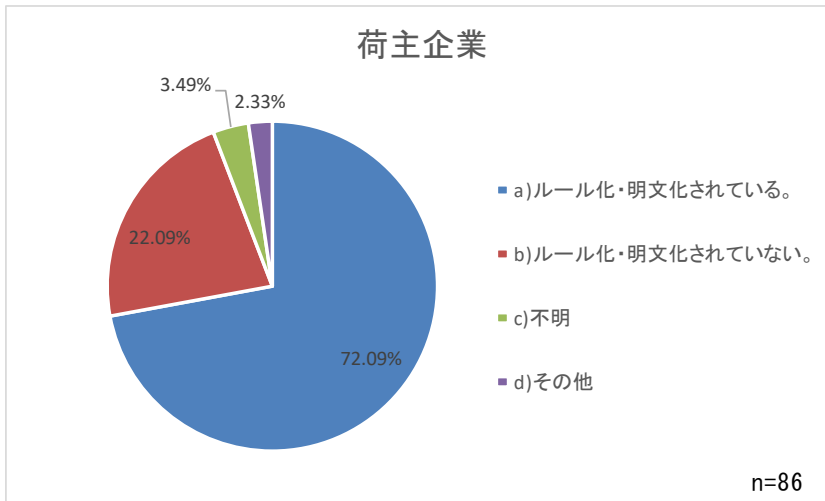
- ・出勤前の体温測定、体調確認で基準超の場合は出社禁止など。
- ・体温測定（家族も含む）。
- ・勤務中の定期的な換気。
- ・出勤時の検温・せき等の問診、アルコール消毒の実施、マスク着用。
- ・食事場所分散、更衣室分散、オフィス分散、車通勤者による他通勤者サポート。
- ・食堂、休憩場所を職場毎に指定して使用。

#### <その他物流業>

- ・一部重要業務について複数個所で執務するようにレイアウトを変更し、一斉に機能停止に陥ることを防ぐ。

## 2. 新型コロナウイルスの感染拡大防止

設問2 体調不良を訴える社員が、新型コロナウイルスに感染しているかどうかを確認するまでのプロセスはルール化・明文化されていますか。(1つ選択)



d)その他への記載内容 (一部抜粋)

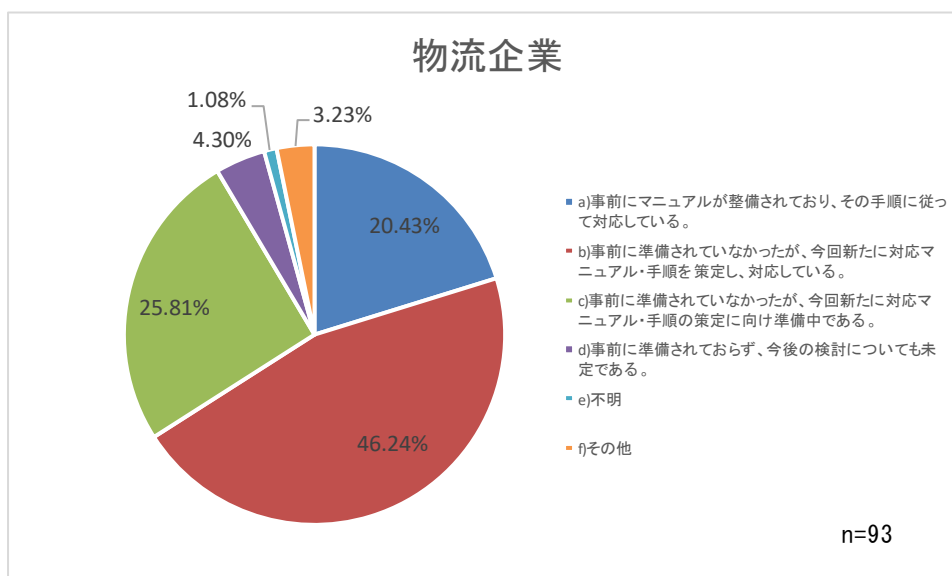
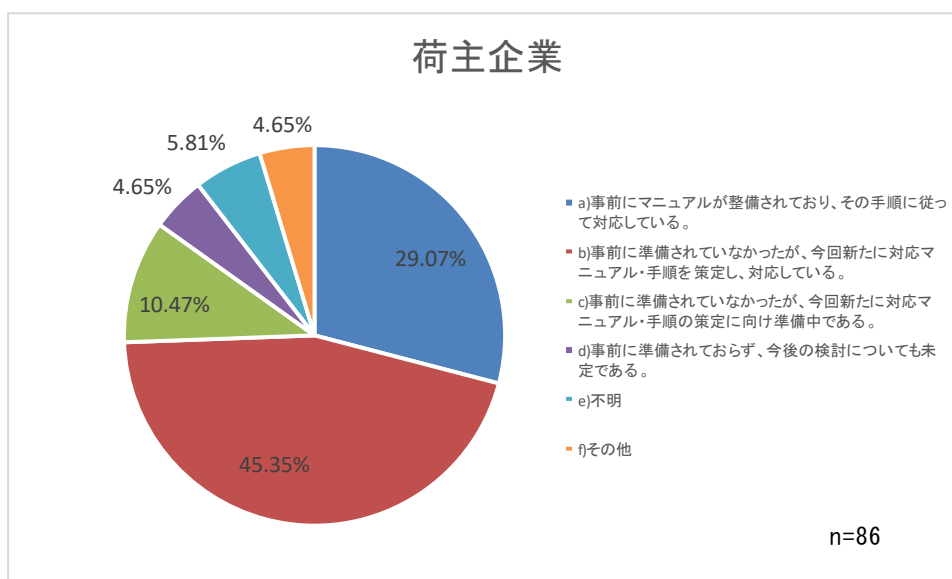
### <流通業>

- ・体温 37.5℃以上の出勤停止、体のダルさ倦怠感の場合の出勤停止。熱が下がるまで自宅待機。

### <物流子会社>

- ・起床時体温 37.0 度以上は出勤見合わせ、認休扱い 本人及び同居家族が 37.5 度以上発熱の場合は 4 日間待機。
- ・ルール化まではされていないが人事総務通達として①毎朝体温計測②37.5 度以上の場合には出勤自粛③その際の勤怠取り扱いも指示。

設問3 社員が感染症等を発症した場合に備えて、社内の手順、マニュアル等を整備していますか。(1つ選択)



f) その他への記載内容 (一部抜粋)

<製造業>

- ・事前に準備していたが手直しが必要であるも未着手の状況。
- ・感染発症した際にはルール化された内容で都度報告することに。しかし発症した部署にもよる、その後の対応策などは明確ではなく行政、保健所の見解を基に動く事に。

<流通業>

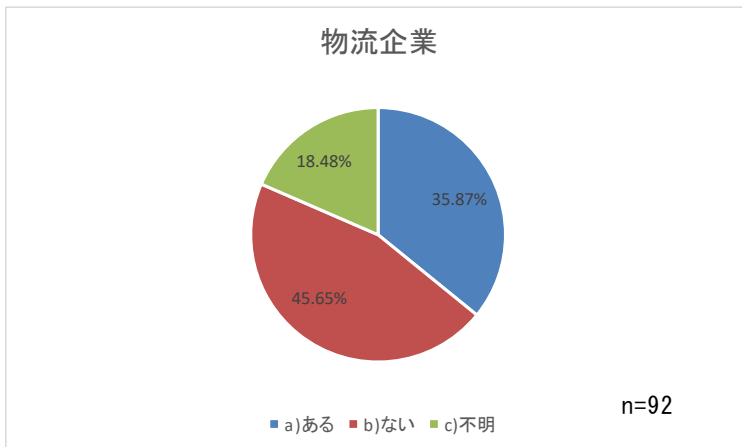
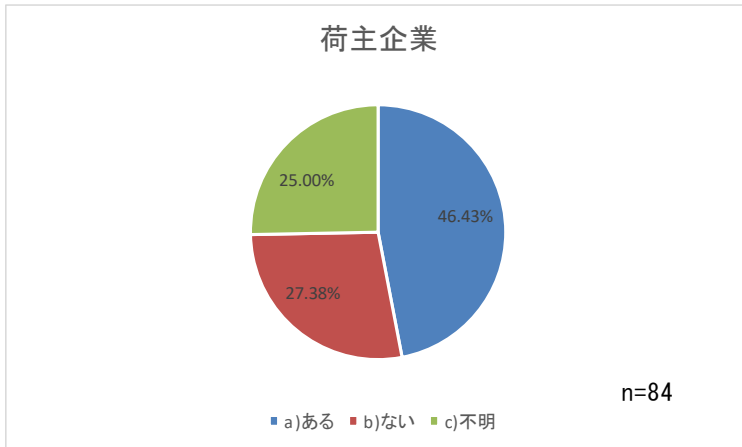
- ・従来の感染症対策とは別に新型コロナウイルス対策用として新たに策定した。
- ・インフルエンザについてはマニュアルがあるが、今回の新型コロナウイルスについては前例がないため、発症時は保健所の指示に従うといった程度。

<物流子会社>

- ・今回の COVID-19 対応は SARS, MARS 時とかなり差異があり、それをもとに作成をし直しているが、まだウィルス特性が判明せず正直なところ正しいマニュアルなのかは不明。

### 3. 顧客満足維持・向上

設問4 新型コロナウイルスの感染が拡大する中、顧客満足維持・向上のために取り組まれていることがありますか。(1つ選択)



「a)ある」への具体的事例（一部抜粋）

#### <製造業>

##### （人や組織に関する記載）

- ・顧客より感染対策依頼につき、納品時に検温・マスク着用・手洗い等対策。
- ・職場内でのマスク着用、濃厚感染者特定のための行動記録。
- ・テレビ会議システムを用いたオンラインでの商談などを推進。
- ・基幹業務を二分化し、事業継続、製品供給を止めない体制づくり。
- ・全社で対応組織を立ち上げ、情報収集、顧客への情報提供を行っている。

##### （物流やサプライチェーンに関する記載）

- ・需要が増えている製品の増産。
- ・直接製品に触れないようにしている。
- ・生産ラインの部品を切らせないように、中国のサプライヤーや物流会社等と連絡を日々取り合い、サプライチェーンを維持させている。
- ・リモートメンテナンスサービスの推奨。
- ・輸入製品を含めた生産、供給計画の見直し、客先対応体制の維持。
- ・取引のある運送業者に対しても、弊社と同程度のコロナウイルス感染症予防対策をお願いしている。
- ・海外仕入先の見直し。



- ・中国由来の製品供給体制の早期回復とその維持。

## <流通業>

### (人や組織に関する記載)

- ・店舗に納品を行う物流業者に感染防衛策の励行を依頼した。
- ・アルコールスプレーの設置、従業員マスク徹底、検温、コロナ対策商品の商品販売。
- ・物流センターにおいて、日々の体調管理（体温測定）、管理社員の時差出勤要請、各作業者の休憩時間取得のルール化（基本同じメンバーでとる。発生時に濃厚接触者を特定できるようにするため）。

### (物流やサプライチェーンに関する記載)

- ・トイレットペーパー紙類など、緊急調達物流を実行し顧客対応した。
- ・在庫の積み増しのお願い、納期の約束ができないことの案内。
- ・ホームページでの情報公開、取り組みの告知。
- ・商品の供給について、社内では情報の共有化。お客様からの問い合わせがあった際は、調査して連絡をし、不安を少しでも解消できるよう取り組んでいる。
- ・ばら売り、試食販売等の制限や中止。
- ・欠品防止の為、商品在庫の確保（通常の約3倍）。

## <運輸>

### (人や組織に関する記載)

- ・全社員にマスク着用を指示。特に運転職に従事する社員に対してのマスク着用を徹底している。

### (物流やサプライチェーンに関する記載)

- ・得意先要望への対応と弊社対応レベルに沿った回答の提示。
- ・BCP体制の構築（新型インフルエンザ用をアレンジ）。
- ・既にコロナ感染による配送一時中断が発生している。今後の感染拡大に伴い、顧客に配送の多チャンネル化を提案している。
- ・他社、業者への情報確認をし遅延などがないかの確認。
- ・顧客の質問に対するFAQの用意。

## <倉庫>

### (物流やサプライチェーンに関する記載)

- ・製品出荷に対し、早めの準備を進めている。運送便の確保が今後困難になるおそれあるため。
- ・顧客への輸配送において「新型コロナウイルス」等の事由により遅延等が発生した場合の連絡方法、対応整備。
- ・イレギュラーなオーダー、特例需要への積極的な対応。

## <物流子会社>

### (人や組織に関する記載)

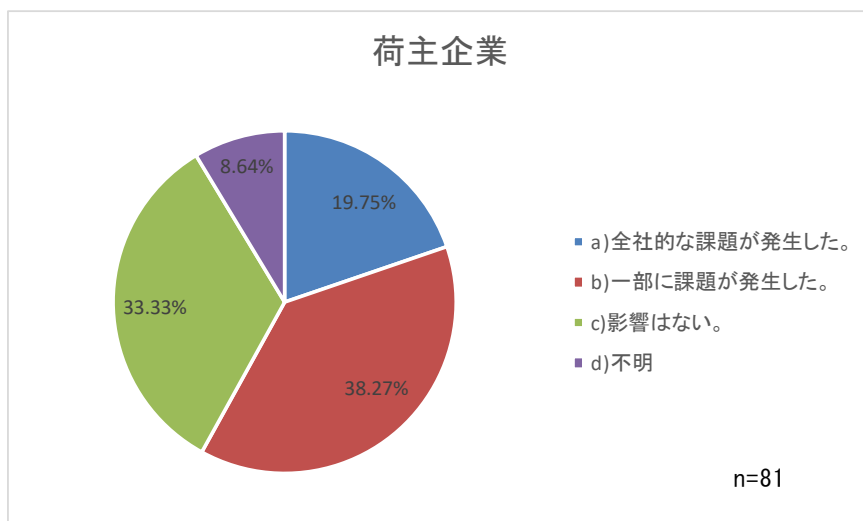
- ・毎朝の検温実施、出張の制限、体調不良者の報告義務・管理、備蓄マスクの配布、アルコール消毒液の設置、消毒洗浄の準備他、感染者の有無にかかわらず、対応できるように準備。お客様から対応等を聞かれた際の報告と連携。

### (物流やサプライチェーンに関する記載)

- ・各航空会社の日本乗り入れ状況をみながら、顧客に情報展開し緊急輸送が必要な案件に対してチャーター機、フェリーの利用案内等で顧客の不安を払拭するように心がけている。

#### 4-1. 物流・ロジスティクスにおける影響と対策<荷主企業>

設問5 新型コロナウイルス感染拡大により、物流面での課題が発生しましたか。(1つ選択)



a)～b)の、発生した課題の具体的事例（一部抜粋）

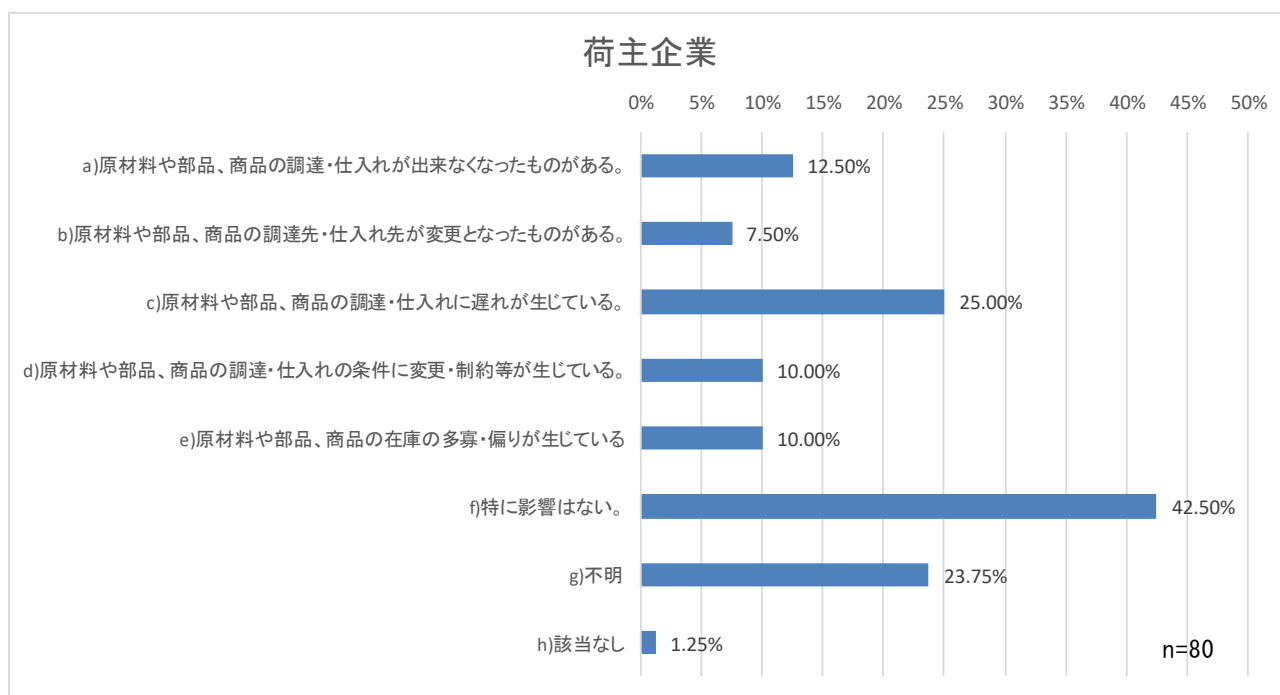
##### <製造業>

- ・急激な販売増による車両確保対応、出荷調整業務の発生。
- ・海外向け出荷の一部停滞発生。
- ・中国からの輸入制限があった。
- ・物が運べない課題（特に日本対中国）が生じ、緊急代替ルート確保中。
- ・生産ラインの部品を切らせないように、中国のサプライヤーや物流会社等と連絡を日々取り合い、サプライチェーンを維持させている。
- ・海外拠点生産調整(特に中国)に伴う部品出荷調整、航空便数削減に伴う代替え輸送対応 等
- ・航空便の減便に伴うスペース確保難及び運賃高騰。
- ・中国との輸出入や中国国内輸送の停滞による遅延等が懸念されたが、輸送物量そのものが減少したことと、フォワダーや輸送会社の対応により大きな混乱はなかった。
- ・インスタント食品に受注が集中、注文物量が繁忙期水準に。
- ・中国の仕入先からの部品不足し製造ラインが停止している。中国から輸入が停止した間、構内物流の流れが混乱、指定場所への保管ができず外部の倉庫借用が発生している。
- ・納品時の手続きが増えたことにより、納品の時間及び待ち時間が増加した。
- ・代替便を使用、緊急対応料金を払いスペースを確保。
- ・部署（商品）により受注が膨れ上がり、便の確保が難しく欠品した。逆に中国船のコンテナ遅延や外食関係の影響で荷動きが悪くなった部署（商品）がある。
- ・中国品比率が高いため、一部原料で原料ショートの危機に遭遇した。中国以外の国からの調達比率を高めた。
- ・店舗事業、宅配事業において、マスク・ペーパー類の欠品や遅延によるイレギュラ作業が多発。一方で、特需により全体物量が増加しており、物流センター庫内作業者と配送車両の増強にて対応。
- ・中国発着の輸出入ルートの遅延、並びに中国国内物流の混乱
- ・トイレットペーパーパニックに伴う四国発トラックの一時的不足。

## <流通業>

- ・店舗からの発注増が発生。配送車を増やして納品を実施した。
- ・物量大幅アップによる在庫、横もち、増車対応。
- ・実質的に不特定多数の人の流入がある物流センターの防疫対策が課題。
- ・物量の増加、物流現場での需給調整、パートの確保。
- ・NEWS、SNS などの情報により、スーパー、ドラッグストアに消費者が殺到することによる異常受注。
- ・販売物量や注文物量の拡大により物流作業増大。
- ・日用消耗品の発注が急増し、お取引先倉庫での出荷作業が遅滞。
- ・航空便が仕向け地へ飛ばせない（キャンセルになった）⇒違う空港へ飛ばして、そこから陸送対応。
- ・船便が抜港・遅延が発生⇒緊急エア－対応。

設問6 新型コロナウイルス感染拡大により、国内の取引先からの、原材料や部品、商品の調達・仕入れに影響がありますか。(複数回答可)



a)～e)の、発生した課題の具体的内容（一部抜粋）

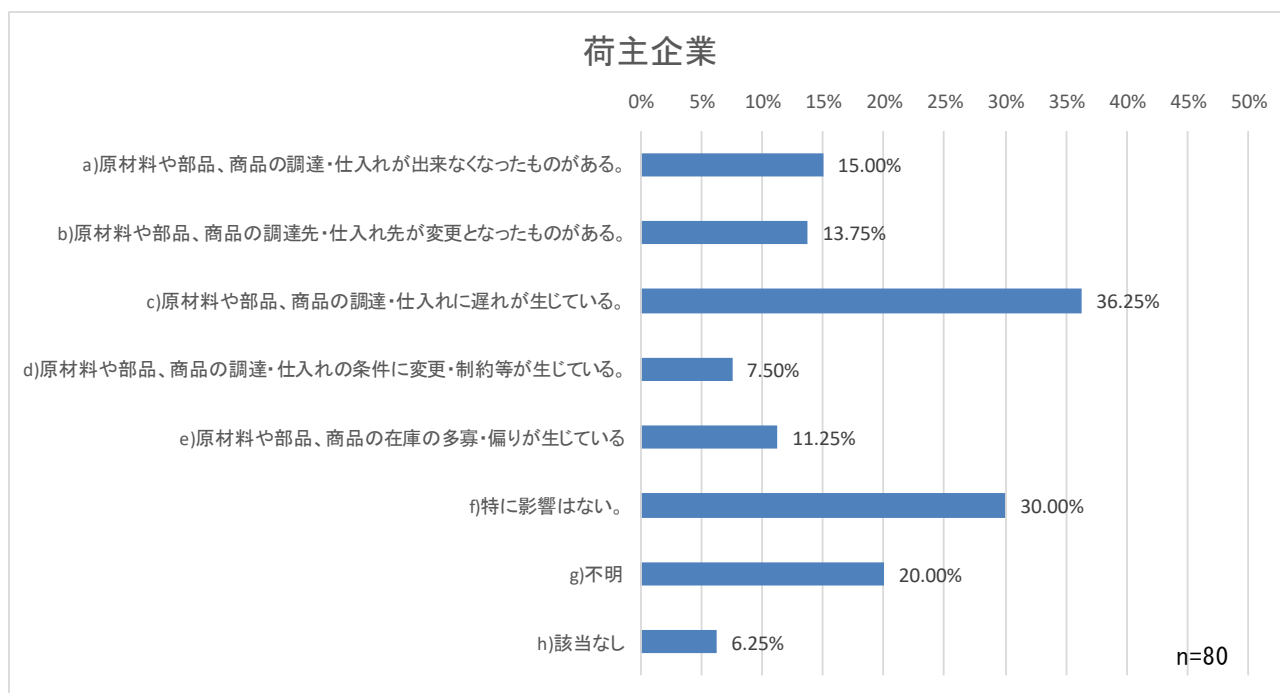
#### <製造業>

- ・国内取引先の中国工場生産の部品調達に遅れが発生し、納期に間に合わないため別のメーカーに調達先を変更した。
- ・現時点では、影響が出ていないが、長期化となると今後資材入荷遅れが生じ生産に影響。
- ・原乳の余剰が発生し、脱脂粉乳など保存がきく製品の製造が増え、在庫が増加している。
- ・直接の取引先は国内だが、海外に生産拠点、仕入先がある場合、商品の入荷に遅れが生じている。
- ・素材が中国からの輸入により国内での製造に影響が出ている。
- ・主に電子部品の部材調達遅滞を理由とする納期の不明確化。
- ・中国出し拠点稼働停止に伴う部品(日本、北米、アジア向け)の出荷遅れ。

#### <流通業>

- ・一部商品の品切れ、納品遅れ、発売時期変更、定番商品に生産能力の集中など。
- ・手洗い洗剤など。
- ・マスク・紙類・カップラーメン等保存食品。
- ・2月下旬から3月初旬の紙類の買い溜めパニックが起きた際は、紙類の欠品が発生。3月の学校休校によりカップ麺などの即食保存食品の需要が増加。但し、現在は通常に戻る。納豆、ヨーグルトなど健康関連食品の需要物量は現在も増大。
- ・マスクの仕入減少、一部取引先納品遅れや中止、納入数量制限、物流ネックによる在庫過多と滞留による偏り。
- ・米、家庭紙など日用品の需要にお取引先倉庫での作業が追いつかず、遅納が発生。

設問7 新型コロナウイルス感染拡大により、**海外の取引先からの**、原材料や部品、商品の調達・仕入れに影響がありますか。(複数回答可)



a)～e)の、発生した課題の具体的内容（一部抜粋）

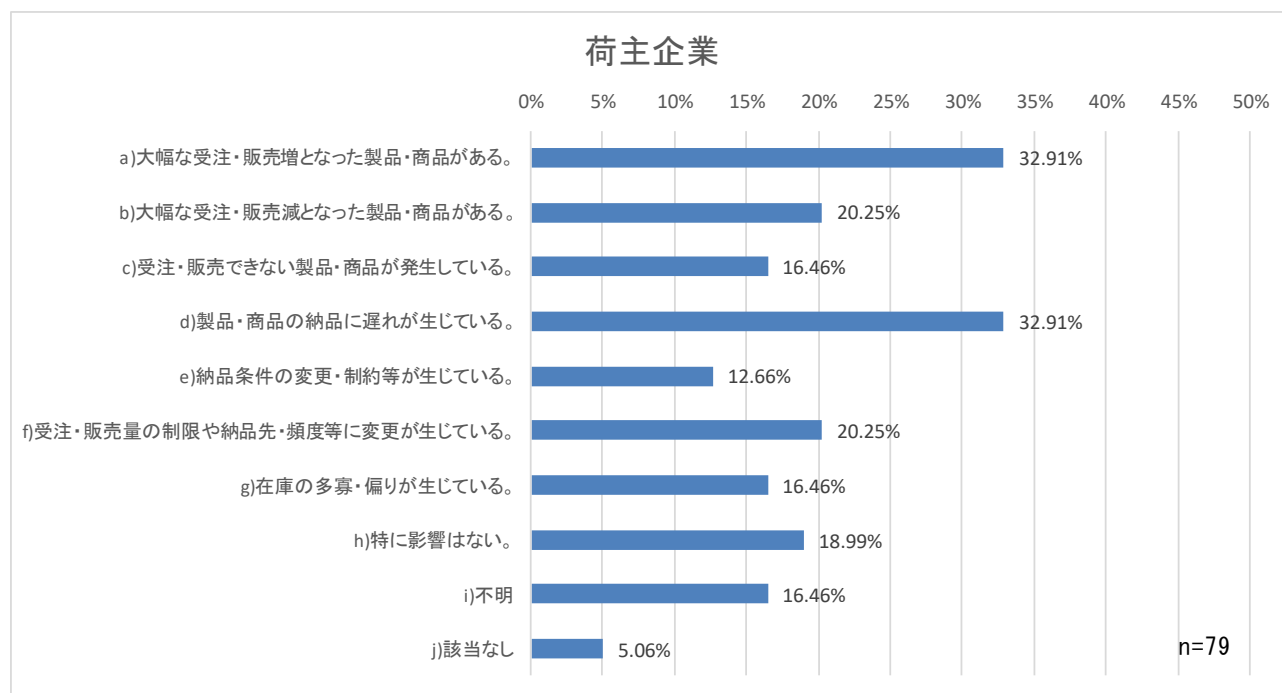
#### <製造業>

- ・中国品から日本品、東南アジア品へ購入先のシフトを行った。
- ・中国原料の供給減。
- ・関連子会社で一部韓国製の材料遅れによる生産遅れがあるが、特に大きな問題はない。
- ・中国由来の原材料について、量の不足並びに納期遅延が発生。これに伴い調達先を増やす等の対策を講じている。
- ・生産ラインの部品を切らせないように、中国のサプライヤーや物流会社等と連絡を日々取り合い、サプライチェーンを維持させている。
- ・現時点では、影響が出ていないが、長期化となると今後資材入荷遅れが生じ生産に影響。
- ・遅れが生じる可能性はあるが、現時点では不明。
- ・輸入商品の入荷に遅れが生じている 出荷が増大している品目があり品薄や欠品状態になっている。
- ・電子部品、モーター、バルブ等の部品の欠品、遅延等が発生した。
- ・主に電子部品の部材調達遅滞。

#### <流通業>

- ・中国産のみならず、中国経由の商品の流通に遅れ。日々状況は変化している。
- ・輸入繁忙期のため多大な影響が出ている。
- ・中国の仕入れ先の生産が遅れた事でラインへ影響（遅れが発生）。

設問 8 新型コロナウイルス感染拡大により、国内の取引先に向けた製品・商品の受注・納品・販売に影響がありますか。(複数回答可)



a)～g)の、具体的事例（一部抜粋）

#### <製造業>

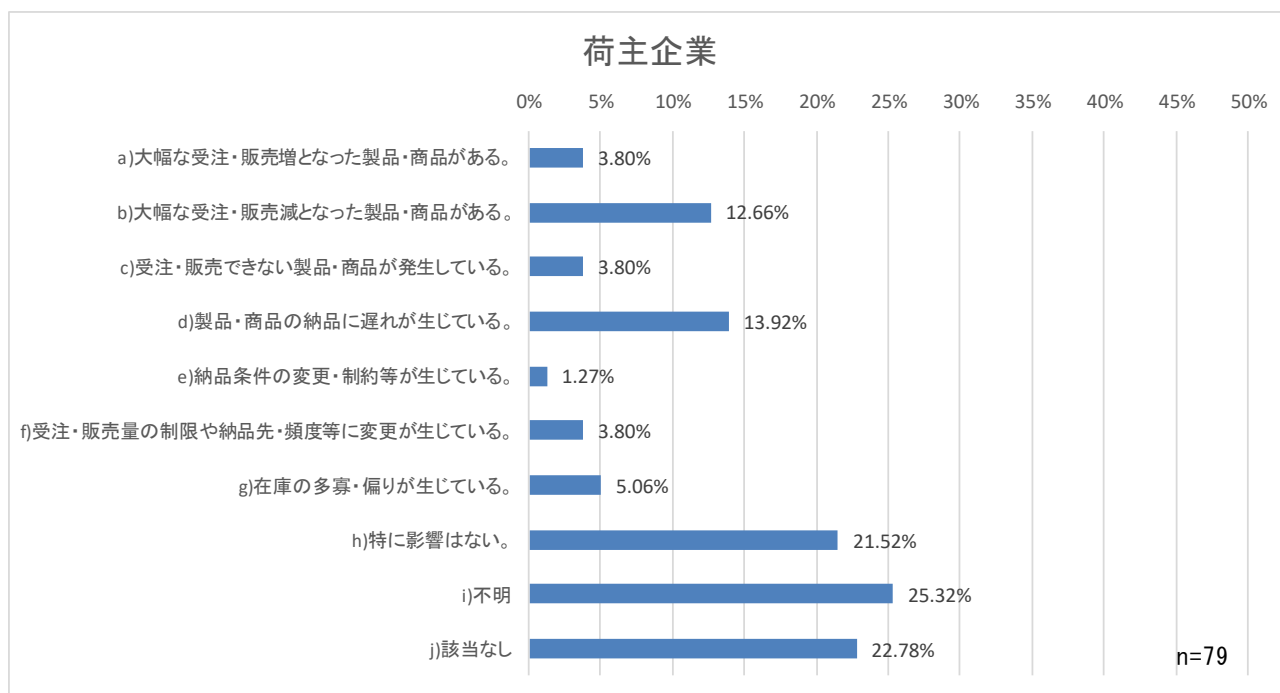
- ・まだ極端には影響が出ていないが、若干海外からの製品輸送 LT が長くなっている地域がある。
- ・ハンドソープ・固形石鹸は 2 月後半から 3 月に入り前年比 2 倍～3 倍の販売推移。
- ・COVID19 需要関連商品について発注量が急激に増加。これに伴い供給体制を前倒し及び増産対応するも一時的に需要増を満たしきれない状況が発生。
- ・機械製造の受注減。
- ・設備投資計画の見直しによる受注減少。また現地工事入場制限による工事進捗遅れ。
- ・量販店、通販用の商品が大幅な受注・販売増となり在庫少なく生産予定に影響が生じている。
- ・飲食店で消費される製品の出荷量が減っている。
- ・3 月から、家庭向け加工食品の注文が大幅に増加した。一部商品に欠品が発生し、オーダー調整実施。出荷が極端に増加し、配送し切れない日もあった。
- ・急激な販売増による欠品、出荷調整業務の発生。
- ・工場感染となった場合のリスクを想定しあえて在庫過多にしている。
- ・レトルト系や即食系商品の出荷が増大し、品薄や欠品状況となっている。
- ・主に業務用カテゴリの販売が減少している。
- ・納品待機時間が増加している。
- ・一般家庭向け加工食品は大幅受注により欠車など発生。外食関係向けは荷動きが悪い。
- ・一部商品について、巣ごもり消費拡大に伴う売上増加が発生した。
- ・加工食品を中心に大幅な需要増となっており、製品によっては在庫薄、生産待ちとなっている。一部製品について、出荷調整を実施している。
- ・春夏の新品が販売される時期だが、一部販売延期や特売の中止等が見られる。
- ・3 月度に販売予定をしている商品に遅れが生じている。

- ・得意先の生産制限による受注カット。

#### ＜流通業＞

- ・一部商品の品切れ、納品遅れ、発売時期変更、定番商品に生産能力の集中など。
- ・学校が休みとなったことで、カップラーメンやレトルトカレーなどが異常に売れているため、メーカーでも品薄となっている。また全店異常受注のため、数量制限の実施。
- ・マスク、消毒剤、医薬品にメーカー出荷制限が掛かっている。
- ・2月下旬から3月初旬の紙類の買い溜めパニックが起きた際は、紙類の欠品が発生。自社で車両を手配し工場引き取りで対応した。即食系の加工食品の大量在庫（2ヶ月分）の要件が発生。

設問9 新型コロナウイルス感染拡大により、海外の取引先に向けた製品・商品の受注・納品・販売に影響がありますか。(複数回答可)



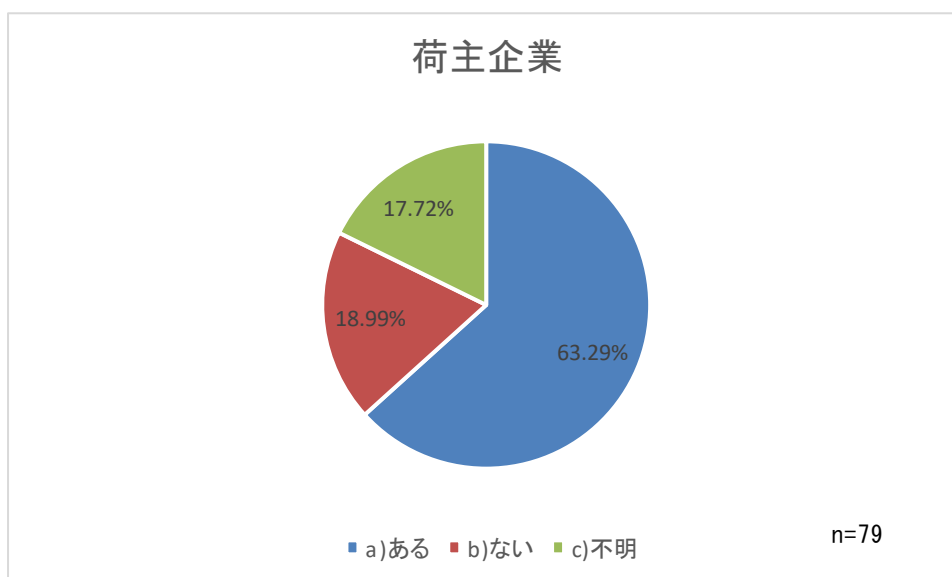
a)～g)の、具体的事例（一部抜粋）

#### <製造業>

- ・ 中国品については3～4週間の納期遅延が発生したケースがあった。
- ・ 極端な遅れではないが、若干の遅れが発生している地域がある。
- ・ 中国・台湾・香港を中心に固形石鹼の受注が増加している。
- ・ COVID19 需要関連商品について発注量が急激に増加。これに伴い供給体制を前倒し及び増産対応するも一時的に需要増を満たしきれない状況が発生。
- ・ 中国企業の生産、営業活動の停止・縮小による受注減。
- ・ 特に中国向けの製品に関して、中国国内の港湾業務が止まっているため、出荷できない状況がある。
- ・ 中国工場の停止による輸出用部品が国内に在庫として工場に滞留している。
- ・ 中国およびヨーロッパの精密機械製造の顧客が大幅に減産している。
- ・ 中国での現地据付工事において、渡航制限および現地業者の業務停止による工事遅延が発生している。
- ・ 営業・技術者の海外出張制限に拠る、商談の遅れ 技術者派遣制限に拠る工事完了の遅れ。
- ・ 中国製部品供給遅れに伴う出荷調整の必要性が今後発生する可能性がある。



設問 10 新型コロナウイルスの感染が拡大する中、顧客から求められている対応はありますか。(1つ選択)



「a)ある」への具体的事例（一部抜粋）

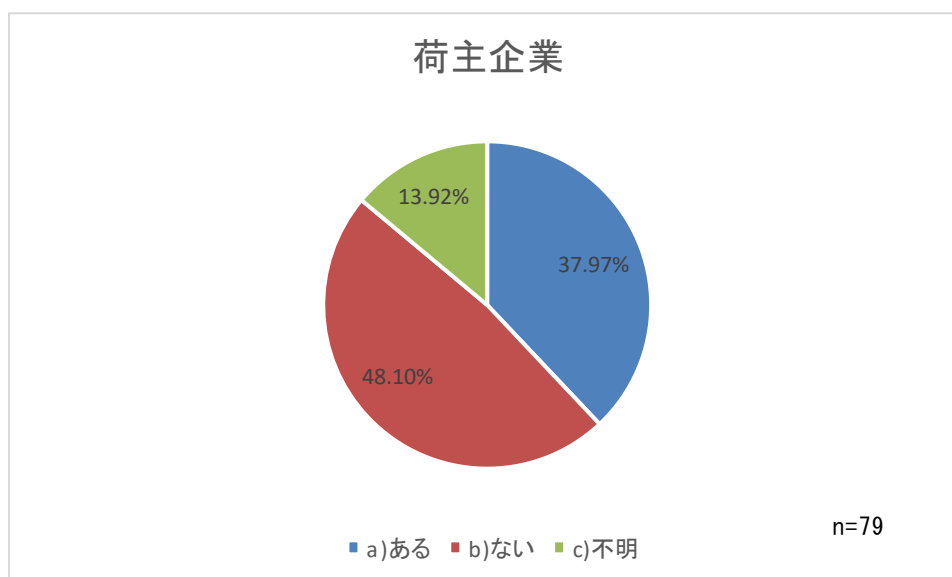
#### <製造業>

- ・納品時の問診票の提出、マスク着用の義務化。
- ・影響がどの程度あるのかについての情報提供。
- ・COVID19 関連商品の十分な供給。
- ・納期調整の要望有り。
- ・打合せの自粛、pc での打合せ。
- ・欠品、出荷調整の解消、商品の安定供給。
- ・納期回答を明確にすること。
- ・商品の供給見通し。

#### <流通業>

- ・レトルト、カップラーメン、水など優先的に準備して欲しいとの要請が多い。
- ・商品の確保。
- ・日用品の店舗納品時間を明らかにして欲しいとの声あり。

設問 11 新型コロナウイルスの感染が拡大する中、物流事業者や協力会社から求められている対応はありますか。(1つ選択)



「a)ある」への具体的事例（一部抜粋）

#### <製造業>

##### （人や組織に関する記載）

- ・物流センター来訪時の検温、アルコール消毒、マスク着用。
- ・面会、打ち合わせ、作業の中止。
- ・荷役作業員・ドライバーの労働時間に関する制約。
- ・納品時の受付一覧に「検温」項目が追加となった納品先がある。

##### （物流やサプライチェーンに関する記載）

- ・政府が入国禁止を決めた対象国・地域からの外航船入港の回避。
- ・納品時間制約の緩和、発注の平準化。
- ・大幅な受注による便の確保の不可。
- ・得意先での長時間待機が問題となっており、納入時刻指定の緩和、指定時間外となっても納品できるよう得意先と調整を頂く。
- ・受注運用の徹底（受注締時間の厳守、締め後追加・変更の削減）。
- ・AIR費用のコストアップ、AIR貨物の着地（名古屋→成田及び関西国際空港への変更）
- ・営業を通じた条件緩和のお願い、航空機スペース確保の協力依頼。

#### <流通業>

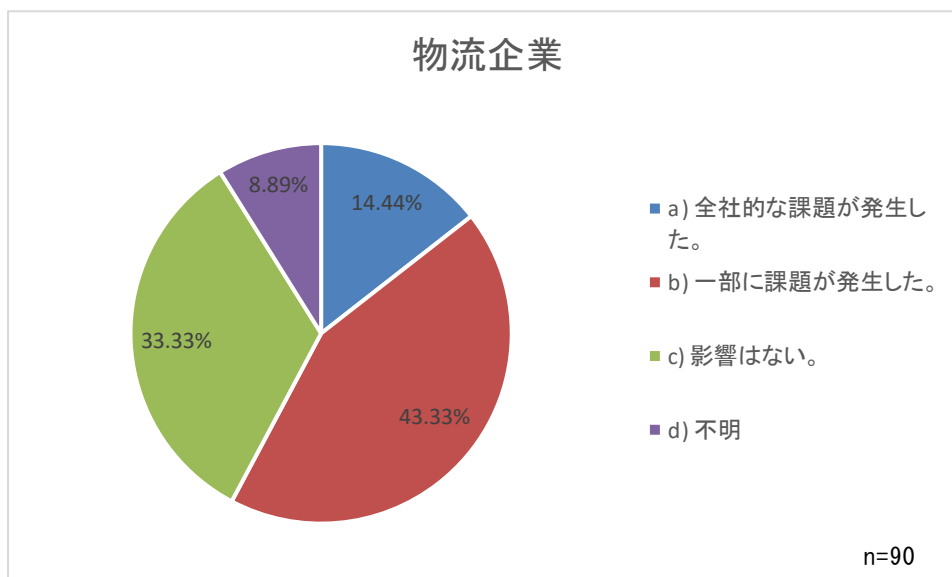
- ・緊急時の連携要請。
- ・物量増に対応する人員要請。
- ・物流面の影響の情報収集・提供（税関、フライトのキャンセル、船の抜港・遅延など）。
- ・自社で確保が出来ない従業員用のマスクの供給フォロー依頼。

#### <その他荷主>

- ・特需による物量波動に対応するため、店舗や宅配事業所への納品要件（時間制約）の緩和について要請があり、対応中。

## 4-2. 物流・ロジスティクスにおける影響と対策<物流企業>

設問5 新型コロナウイルス感染拡大により、業務上での課題が発生しましたか。(1つ選択)



a)～b)の、発生した課題の具体的事例（一部抜粋）

### <運輸>

#### (人や組織に関する記載)

- ・一部荷主の生産、出荷が大きく減少し、輸送量が減少、乗務員の水揚げ確保が難しくなった。また、入場の際、マスク着用を義務付ける荷主も数社あり、入手困難な状況のなか、自製マスクを配布するなどの対応に追われている。
- ・荷主企業から運転手のマスク着用を義務付けられたが、入手困難なため対応に苦慮している。
- ・年度末の会議・出張を自粛⇒テレビ会議等の開催に変更（最小人員）。
- ・感染者が出た施設へのドライバーの配達拒絶。

#### (物流やサプライチェーンに関する記載)

- ・配送業務が一部なくなった。
- ・品目により輸送量の増減が発生している。
- ・入荷の大幅な遅れと急な出荷対応。

### <倉庫>

#### (人や組織に関する記載)

- ・会議の制限：TV会議の活用但しTV会議システムの不足。竣工式等のイベントの中止。
- ・出張の制限により新規事業所の設立等の人の手を介在してでなければ着手・確認ができないものについてはスケジュールの再調整など実質的に影響を受けている。
- ・休校による人員調整。

#### (物流やサプライチェーンに関する記載)

- ・海外からの輸入・輸出が停滞。
- ・各種取扱いの大幅減少。そのため、学校休校による人員不足の影響は軽微。

### <利用運送・物流管理業>

#### (人や組織に関する記載)

- ・学校の休校に伴い一部のパート社員に休み、勤務時間変更等が発生。人事部にて各拠点の状況を把握、応援等の対応が必要な場合指揮する体制。しかし、今の時点(3月12日)では特に

応援等の対応までは至っていない。

- ・全てのスタッフに健康カードを出勤時に提出させているが 多少の発熱であっても帰宅させる等の対応を行なっている。今後、人員体制の支障発生が懸念される。
- ・一部の中国駐在員が、一時帰国後も現地側規制により任地に戻れず、日本勤務を余儀なくされている。
- ・倉庫内作業・納品現場ではテレワーク等出来ないため、安全上の配慮がスタッフ部門のようには出来ない。

(物流やサプライチェーンに関する記載)

- ・緊急輸送案件が急遽航空会社が運休となり、代替ルートに苦慮している。

#### <物流子会社>

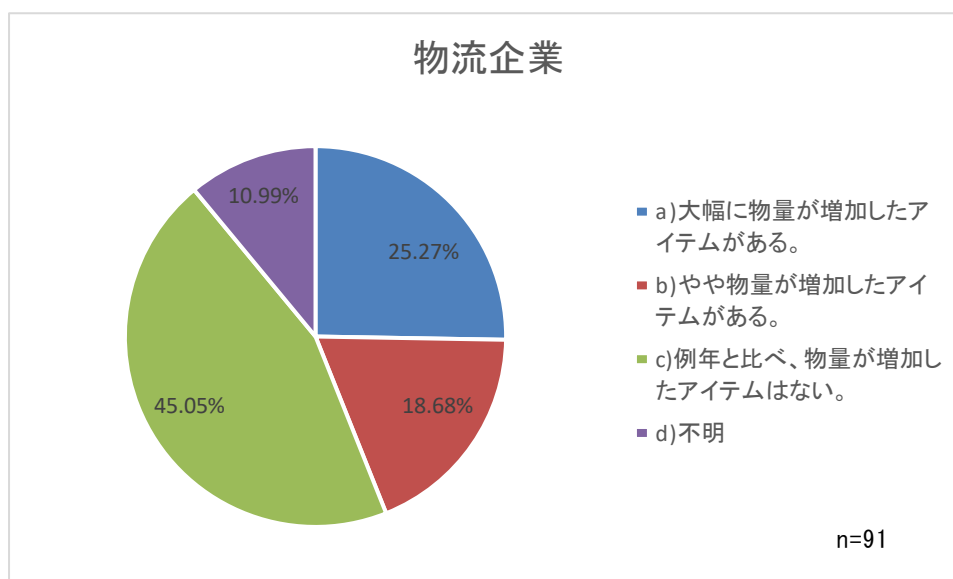
(人や組織に関する記載)

- ・海外駐在員の安全確保の懸念が高まった（インド駐在員のビザの問題、EU 駐在員への差別感情、中国駐在員の感染リスク等）。
- ・パート従業員のシフト調整。
- ・従来の方法（社員が集合しての）社内会合（経営方針発表会 他）の中止
- ・物流現場の感染対策に向けた、衛生用品（マスク、消毒剤など）の絶対量が不足していた。
- ・納品時にマスク着用の依頼が多数あり、マスクの購入できず、対応に困った。

(物流やサプライチェーンに関する記載)

- ・医療機関からの返品、返却品の扱い、出勤時間との兼ね合いによる出荷要請時間の 1 時間繰り上げ。
- ・3 月末の製品出荷において製品の欠品により遅れが発生し、出荷が 1 ヶ月後ろ倒しになった。
- ・BCP 対策において一部有効ではないことが判明した。
- ・海外事業体で部品が欠品しそうになった。日本からエアで部品輸送を行った。
- ・中国向け輸出がストップ。

設問6 新型コロナウイルスの感染拡大が報道されて以降（概ね2020年2月以降）、例年と比較し、物量が増加していると思われるアイテムはありますか。（1つ選択）



a)～b)の、具体的事例（一部抜粋）

<運輸>

- ・一般向け加工食品
- ・製パン
- ・市販用の冷凍食品
- ・納豆、ヨーグルト類
- ・産業廃棄物
- ・紙商品・洗剤等
- ・航空貨物全般の増加

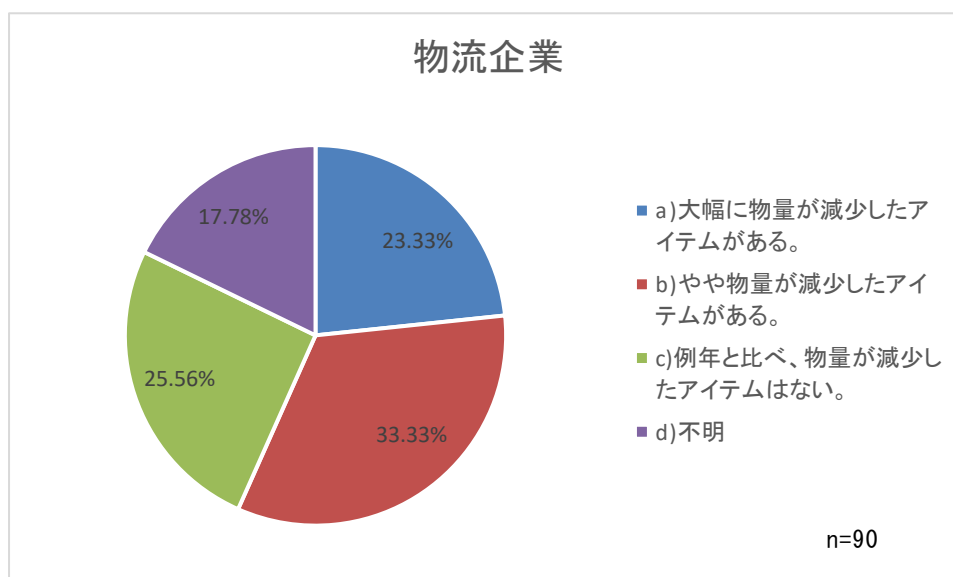
<倉庫>

- ・小売店向け生活用品全般
- ・消毒薬、中国からの輸入原材料を組み立てに必要とする仕掛品
- ・医療機器
- ・紙製品
- ・水、トイレットペーパーなど通販の日用品
- ・はちみつ入り商品

<物流子会社>

- ・小中学休校により参考書等の物量が増加した。
- ・長期保存可能加工食

設問7 新型コロナウイルスの感染拡大が報道されて以降（概ね2020年2月以降）、例年と比較し、物量が減少していると思われるアイテムはありますか。（1つ選択）



a)～b)の、具体的事例（一部抜粋）

#### <運輸>

- ・住設機器、自動車関係が特に大幅減少。
- ・精密部品輸送、港作業陸運。
- ・中国からの冷凍野菜。業務用の冷凍食材。
- ・中国からの電子部品。
- ・中国からのアパレル、建築資材、家具。
- ・百貨店販売向けの嗜好品。
- ・酒類。
- ・衣料品全般。
- ・中国・韓国（東アジア）輸出入取扱いが大きく減少している。また、自動車関連企業（操業停止）によりトラック輸送等大幅減少となっている。
- ・輸出に影響あり。国内、及び向け先に関わらずコンテナ不足。
- ・アパレル系荷主の海外生産がストップ。予定物量が入荷されない。
- ・家電・自動車等の部品供給・海外（特に中国）からの輸入荷物。

#### <倉庫>

- ・業務筋向け商品の減少。
- ・中国からの輸入貨物全般（家電製品、食品など）が減少。
- ・（主に中国からの）コンテナなど輸出入貨物は激減。

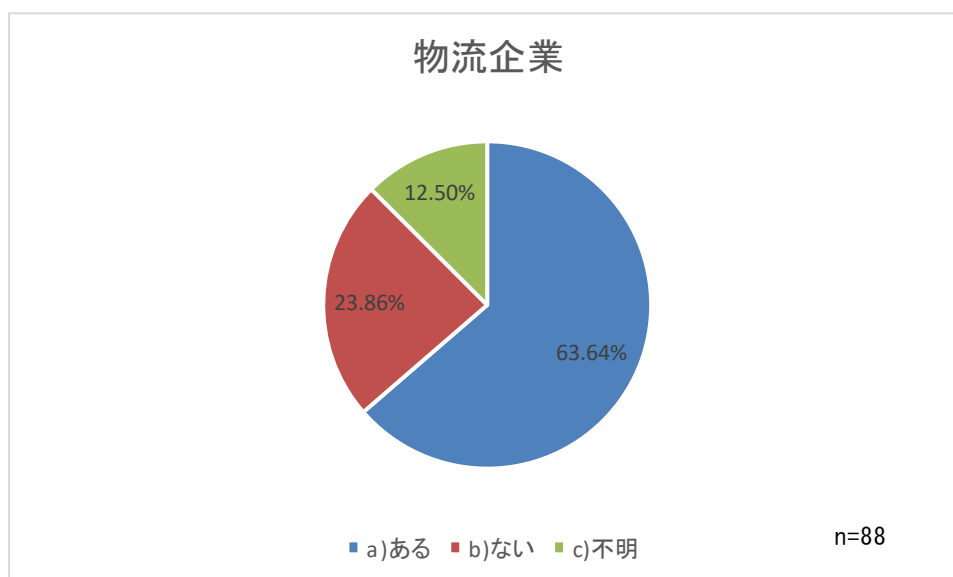
#### <利用運送・物流管理業>

- ・定期出荷貨物が20%～40%程度減少。
- ・業務用の食用油。

#### <物流子会社>

- ・イベント等の搬入、搬出業務、および会場に使われる床材の物量が大幅に減少。
- ・リネン関連事業

設問8 新型コロナウイルスの感染が拡大する中、荷主から求められている対応はありますか。(1つ選択)



「a) ある」への具体的事例（一部抜粋）

#### <運輸>

##### （人や組織に関する記載）

- ・対応マニュアルの作成と荷主への対応連絡
- ・入場時の検温、マスク着用。（同様回答多数）
- ・不特定多数のイベントへの参加、会合会食の自粛。
- ・企業としての危機管理体制。
- ・感染者が出た場合の対応（顧客によりマニュアルが違う）。

##### （物流やサプライチェーンに関する記載）

- ・物量増加に対して、できる限り対応してほしい。
- ・貨物チャーター機の運航

#### <倉庫>

##### （人や組織に関する記載）

- ・自宅での検温及び建屋入場時の検温・記録。建屋入場時のアルコールによる手指消毒 マスクの着用（マスクがない場合は、飛沫予防阻止（タオル等使用))。（同様回答多数）
- ・倉庫作業員、運転手などへのマスク着装
- ・万一の場合の消毒業者の確保
- ・関連部署従業員の検温（家族含）、訪問時のマスク着用、アルコールチェッカーの実施停止（対面点呼要請）等
- ・感染者が出た場合の対応内容について書面での解答。

#### <利用運送・物流管理業>

##### （人や組織に関する記載）

- ・弊社の新型コロナウイルス対策に関するガイドラインの提示。

##### （物流やサプライチェーンに関する記載）

- ・店舗への定時店着の維持継続。動きの良い品の在庫切れをさせない。
- ・感染が収束した際に物量が急激に増加した際のスペース確保。

## ＜物流子会社＞

### （人や組織に関する記載）

- ・マスクの着用、こまめな手洗い・アルコール消毒、入社前の体温確認。万一、感染者が発生した場合はその報告。（同様回答多数）
- ・自社の対策案の明文化、得意先要請への対応。
- ・BCP 対応の確認。
- ・コロナウイルス感染者が発生した際に事業所全体が閉鎖にならないような対策・体制をとるようにより依頼があった。
- ・物流現場で感染者が発生した際の休業を回避するバックアップ体制。
- ・感染者発生時にも出荷を止めないこと。ただしパンデミック時の作業員数減少に関しては出勤率と優先出荷品をマトリックス化し特定している。

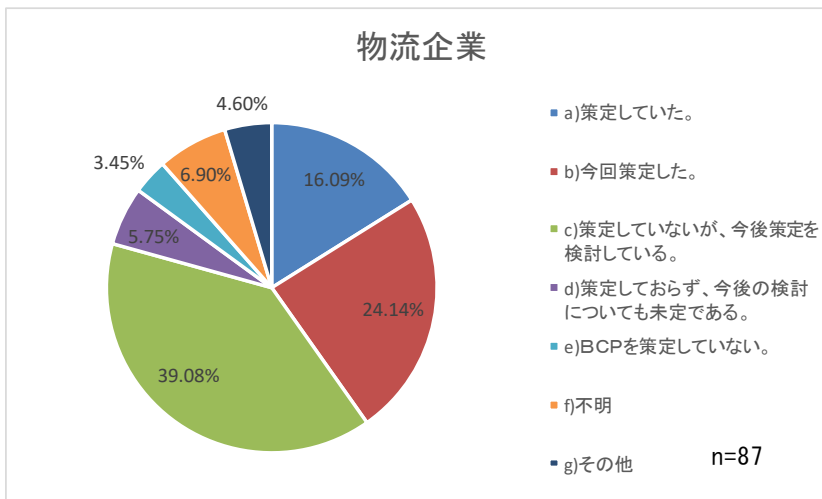
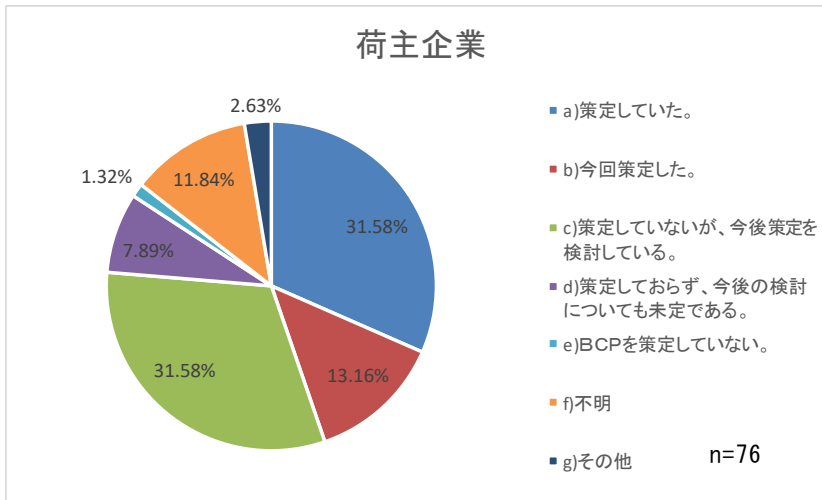
### （物流やサプライチェーンに関する記載）

- ・時間納品、期日納品などの納期厳守。
- ・臨機応変の対応。万が一の拠点閉鎖に備えた代替手段の準備。
- ・感染時、受注センター及び物流拠点での代替案の作成



## 5. 企業の生産性維持

設問 12 BCPにおける感染症拡大等への対策の策定状況についてお聞かせください。(1つ選択)



d) その他への記載内容（一部抜粋）

### < 製造業 >

- ・過去のノロウイルス感染などが問題となった際に基本の対策を策定していた。

### < 流通業 >

- ・BCPはあるが主に災害が対象で、感染症は不十分であり、急遽策定した。

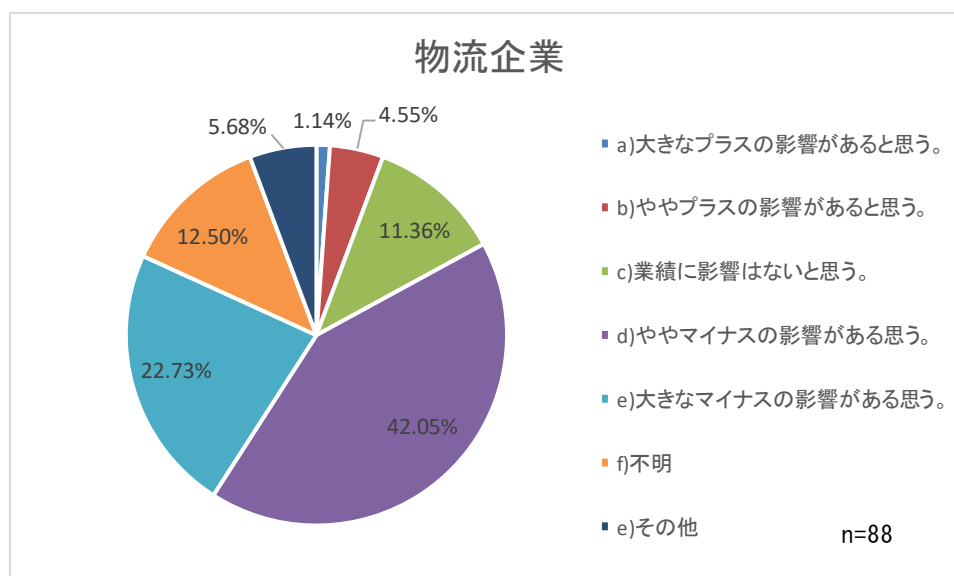
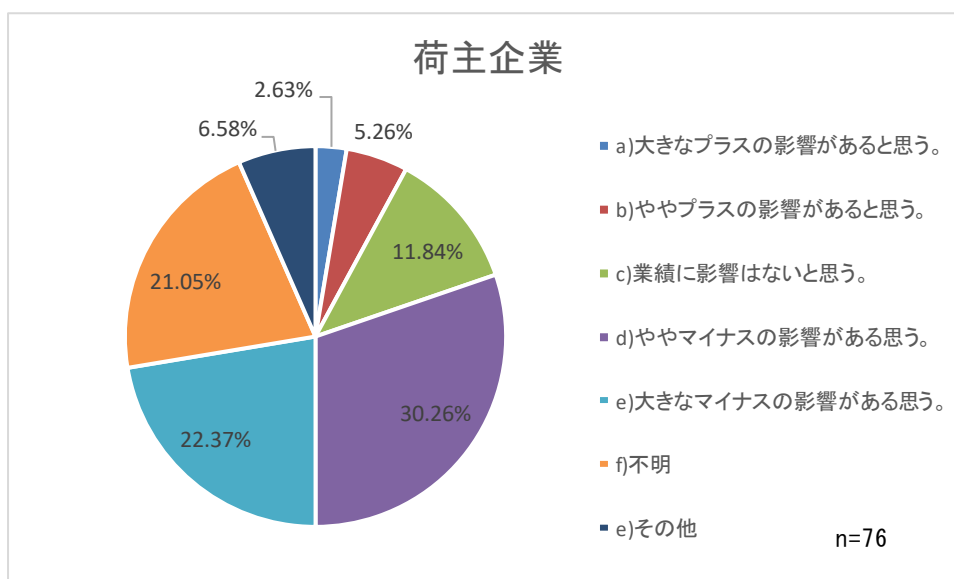
### < 運輸 >

- ・大手ではBCPは当たり前であるが、当社は中小であり、まだ、その認識ができていない。

### < 物流子会社 >

- ・当社は作成していない。基本、親会社が対応し、グループ会社へ展開している。
- ・新型インフルエンザ パンデミック対応としてある既存はマッチせずバージョンアップした。
- ・現在、策定中。

設問 13 新型コロナウイルスの感染拡大による、貴社の業績への影響について、お考えをお聞かせください。（1つ選択）



e) その他への記載内容（一部抜粋）

<製造業>

- ・目先ではややプラスだが、中長期的は不明。
- ・工作機械など他事業部で大きなマイナス影響が予測される。

<流通業>

- ・一時的な販売量拡大はあるが、今後の落ち込み等を考えると現状では判断できない。

<その他荷主>

- ・現時点では特需により売り上げが増加しているが、一度、従業員から感染者が出ると、風評被害により大幅な業績悪化に陥るリスクがある。

<利用運送・物流管理業>

- ・これからの情勢次第

<物流子会社>

- ・プラスもありマイナスもある。

- ・現在は影響がないが長期化すれば徐々に出てくると推測する。
- ・現在のところややマイナスの状況であるが、現況の長期化または悪化によっては輸出入貨物関連事業、特定サービス産業関連事業のマイナスは深刻化するものと懸念している。

## 6. 要望・意見等

設問 14 貴社の取引先や協力会社への要望等があれば、お聞かせください。(自由記入)

### <製造業>

#### (人や組織に関する記載)

- ・納品時にマスク着用を義務化する場合、できるだけ支給して欲しい。(入手が困難なため)
- ・定期的な感染者情報の報告。「なし」「あり」。「あり」の場合、その後の対応報告。
- ・罹患者発生時の対応計画を具体的に用意しておくこと。
- ・運転士が検温して問題無かったことを証明(写真等を運転士が持参)せよ、という要請については、対応が煩雑なため、見直してほしい。

#### (物流やサプライチェーンに関する記載)

- ・時間指定の緩和、待機時間の削減、翌々日配送の協力。
- ・過敏になり在庫の積み上げを行わない。戦略的な在庫保有に留める。

### <流通業>

#### (人や組織に関する記載)

- ・情報の整理と発生内容の認知。
- ・日頃の防衛策の励行と発生時のすみやかな報告体制。

### <運輸>

#### (人や組織に関する記載)

- ・取引先から、マニュアルで対応してほしいという話があるが、取引先ごとに違い、全国的に統一化されていない。

#### (物流やサプライチェーンに関する記載)

- ・大量の受注増の商品については出荷制限を設けてもらう。

### <倉庫>

#### (人や組織に関する記載)

- ・発熱があった場合、出社させない措置をとって頂きたい。当日の便建てに影響が出た場合、遅延を認めてもらいたい。
- ・マスク装着などの要請に対し、物資の調達が出来ない場合に、荷主からの支給。
- ・変動要素の強い出来高契約の一部を固定的な契約に変更。
- ・過剰に反応するのではなく、状況を冷静に判断して頂きたい、インフルエンザの場合と同様の体制で協力頂きたい。

### <物流子会社>

#### (物流やサプライチェーンに関する記載)

- ・取引先各社の情報がタイムリーに共有できるネットワーク環境の整備が必要。
- ・消費激減による有休インフラ(倉庫、トラック、人材など)の業界内でのシェアリングなどについて検討されたい。

設問 15 新型コロナウイルスの感染拡大により、想定される今後の課題をお聞かせください。  
(自由記入)

### <製造業>

#### (人や組織に関する記載)

- ・自社の社員や家族が感染又は濃厚接触者となった場合の対応を決めかねている（事業の継続に関する検討が未了）。
- ・企業の業績悪化、連鎖倒産により急激かつ長期に景気が悪化すること。
- ・経済活動自粛による景気停滞により、設備導入への意欲が低下しないかを懸念し。また、展示会が開催されなかったり、海外出張に制限が出たりと、各方面で企業活動のスピード感を失うことにならないかを懸念している。
- ・在宅勤務の長期化による従業員・家族の負担増への対応。
- ・生産工場、配送センターで罹患者が出た場合の対応方針。

#### (物流やサプライチェーンに関する記載)

- ・長期化すると現時点では影響のない資材の調達に影響が出てくる可能性がある。
- ・市場での消費の落ち込みにより、上流である素材産業への影響が出てくるのも時間の問題であり、それがどの程度の規模・時間か、全く読めない。
- ・輸出入貨物の制限など
- ・仕入れ先の変更、確保。
- ・一時的に出荷が増大した商品があるが、全般的には景気後退につながり長期間で見た出荷傾には陰りが出ると考えられる。
- ・物流関連の従事者が感染した場合に配送できないリスクがあり全社的なコンセンサスが必要。
- ・欠品の増加、持ち回りの増加（物量急増による待機時間増加）。
- ・外食産業向けの食品出荷が今後減少していくと予想され、一方で家庭内で消費される食品が増加するとは思われるが売上の減少が懸念される。特定の食品がコロナウイルスに効果があるなどと喧伝されることで需要が急増すると生産と輸送が破綻する。
- ・人の移動が減少することで消費が冷え込む恐れがある。半面、巣ごもり消費により売上増加の機会も得られる可能性もあり、動向が把握しにくい状況にある。
- ・原材料の調達が出来なくなった場合の対応
- ・A i r の更なる減便対応。
- ・各種リスク発生を想定した部品調達、商品供給体制の見直し。
- ・中国生産再開後の速やかな事業安定化、BCP の強化、サプライチェーンの検証・見直し。

### <流通業>

#### (人や組織に関する記載)

- ・従業員への影響（労働力確保）。
- ・社内で感染者が発生した場合、当該営業所の他従業員（業務委託企業従業員含む）の勤務対応と通常業務の対応。
- ・自粛ムードの拡大による販売減

#### (物流やサプライチェーンに関する記載)

- ・製造ラインや物流センター等で感染者が発生した場合のライフラインの維持。
- ・中国からの輸入時期の遅れにより、オリンピック期間中にズレ込む恐れがある。また今後中

国の状況が回復してコンテナが集中した場合、船腹予約や東京港・横浜港への混雑影響が懸念される。

- ・物流現場オペレーションへの影響が未知数。サプライチェーンの寸断が懸念。

## <運輸>

### (人や組織に関する記載)

- ・この状態が続くことによるインバウンドの減少と消費減少による物流減に対する、収入減から従業員、協力会社の対応。
- ・自社内で感染者が出た際の対処。
- ・本社等、スタッフ部門は出社調整可能だが、現場は実質、無理な中、物流企業の全社的対応としては甚だ片手落ちと思われる。現場への実態的、効率的な支援策が必要である。
- ・諸外国の様に行動制限が発令された場合、物流の行動範囲はどうか？ 社内で感染者が増加した場合業務遂行自体困難となる。
- ・社内にて感染者が出た場合のBCP対策が追いついていない。
- ・移動制限や活動自粛の長期化。

### (物流やサプライチェーンに関する記載)

- ・輸入品、輸出品の物量減少。
- ・この先、更に感染が広がり諸々の事業・消費者への縮小傾向が継続する様であれば、荷動きが今時点より更に鈍化し、市場環境の悪化を懸念。
- ・事態収拾までの緊急避難的対応と、収拾後のリカバリー。

## <倉庫>

### (人や組織に関する記載)

- ・出社人員の不足による荷役作業の遅れ、ドライバー欠勤により、配車が出来なくなる事。
- ・感染者が発生した場合の業務運営。
- ・社内で感染者が発生した場合の対応（BCPが機能するか）。
- ・訪問制限が続くことでの営業活動が課題。

## <利用運送・物流管理業>

- ・日本発着の乗り入れ航空会社が現状以上に減少し、更なる運賃の高騰、スペース確保の問題を危惧している。
- ・弊社における輸配送業務は全面業務委託で対応しているが、業務委託先で発症した場合のBCP対応ができておらず、早急に取り決める必要がある。
- ・現状を鑑みれば東京オリンピックは巨大なイベントであり、感染防止の観点から開催は非常に厳しいと思う。もし開催を強行するならば、国内はおろか世界に感染を拡大させる可能性も否定できない。いずれの選択肢でも経済への悪影響を避けることは出来ないと思う。

## <物流子会社>

### (人や組織に関する記載)

- ・オフィスクローズの場合の事業継続。
- ・従業員の出勤率、トラック・ドライバーの確保
- ・景気の低迷により物流子会社としての売上の減少が予測される。それらの状況下において利益確保のための細かな施策が具体的に必要になる。(費用の削減等々)

(物流やサプライチェーンに関する記載)

- ・現場作業者が感染した場合の、貨物の取り扱いガイドラインの検討が必要。例：感染者が接触した貨物を出荷して良いか等。
- ・顧客への納品は、運輸協力会社（庸車）で行っており、運転手を含めた協力会社で「新型コロナウイルスの発症」が起こった場合、代替輸送業者が見つからず、輸送の停滞が起きる可能性がある。対応策を検討しておく必要がある。
- ・パンデミック時に輸送の線が断裂し、トラッキングも困難となるのではないか。政府指示による業務停止時に医療製品を扱う物流もストップを前提とするのか、どう折り合いをつけるのかが不明。配送業者へヒアリングしてもどこも具体的に検討していない。関係省庁からの要請もない、との回答が並ぶ。
- ・終息時期が不明の為、製造における、不良在庫の発生が怖い。

設問 16 新型コロナウイルスの感染拡大前と比べ、今後のビジネスはどう変わっていくと思われますか。(自由記入)

### <製造業>

#### (人や組織に関する記載)

- ・テレワーク（在宅勤務）や時差出勤の利用が大きく加速する。(同様回答多数)
- ・益々BCP対策・対応が求められる。(同様回答多数)
- ・皮肉にも「働き方改革」がこれを機に全国で急激に推し進められているのはひとつ大きな変化だと思います。日本の商習慣上「実際に対面しての商談」を重視する傾向があったかと思いますが、必要な部分は残し、無駄な部分は削ったり自動化したりして、よりIT化が進んでいけばと思います。

#### (物流やサプライチェーンに関する記載)

- ・基本的なビジネスの形が変わるとは思えないが、今後ますますECなどのビジネスが伸長し、外出を伴う買い物という形からの移り変わりがあると考える。
- ・サプライチェーンの全貌見える化をベースに、適宜代替えソーシング対応を図るなど、部品ソーシングまできめ細かに観ながらの事業運営が、より一層必要になる。

### <流通業>

#### (人や組織に関する記載)

- ・仕事のやり方、生活における防衛意識の変化がビジネスに影響する可能性がある。

#### (物流やサプライチェーンに関する記載)

- ・生産拠点の再検討（中国依存への見直し）
- ・在庫依存が拡大するのではないか。

### <運輸>

#### (人や組織に関する記載)

- ・Webで代用できるところは顔を合わせてのミーティングでない形に移行する（ただし、物流現場ではテレワークはほぼ不可能）。
- ・今年は、東京オリパラも開催の予定となっている。この大会自体の開催可否によっても市場の状況は異なる。従い今時点では不確定要素が多く、どう変わるか一概に言えない。

### <倉庫>

#### (物流やサプライチェーンに関する記載)

- ・グローバル視点でのサプライチェーンの見直し 並びに 国内輸送（補充）の平準化など

### <利用運送・物流管理業>

#### (物流やサプライチェーンに関する記載)

- ・生産機能の国内回帰。
- ・サプライチェーンの縮小、ブロック化。
- ・倉庫需要の拡大（在庫を「極力持たない」から「常に一定量確保」へ）

### <物流子会社>

#### (人や組織に関する記載)

- ・BCPの観点で、万が一に備えた部署間・企業間の応援体制の検討、働き方に変化も期待されるが、かえって従来型の働き方（会社に出勤する意味合いの再認識により）が根強くなると



考える。

- ・ B C P 策定の重要性認識が進展する。対応コストも増加する。BCP を有しない中小企業は敬遠する傾向が強まる。

(物流やサプライチェーンに関する記載)

- ・ 世界経済停滞に伴う需要の減少に伴い、高騰している物流コストの抑制圧力が大きくなる。
- ・ 物流効率化に向けた施策強化と投資の優先順位が高まる。(自動化、省人化、S C の見直し)
- ・ 感染症拡大抑制に向けて外出を控える傾向が強まり、通販ビジネスの拡大スピードが速まる。

<その他の物流業>

(物流やサプライチェーンに関する記載)

- ・ 物流業においては相変わらず人手不足の状況は続いており、今回の件をきっかけに事業継続や生産性向上への関心が高まり、物流事業の強靱化が進むものと考えられる。

設問 17 国・政府・行政や J I L S への要望・ご意見をお聞かせください。(自由記入)

## <製造業>

### (人や組織に関する記載)

- ・ドライバーの方はマスクをしていない方が多く目立つので、対人対応時はマスク着用をお願いしたい。マスク不足の為、難しいと思いますが、物流業者(特にドライバー)は不特定多数の人との接触回数が多いので業界としてもドライバーの「マスク着用」と「手洗い」を感染予防として推奨してほしい。
- ・風評の流布や買い占め、売り惜しみを監視し、厳しく規制して欲しい。コロナウイルス禍の収束に全力を挙げていただきたい。
- ・報道にあおられ過剰反応が起きている。新型ウィルスと言えども致死率やインフルエンザとの比較を行い、安心感を早く世界へ配信すべき。
- ・大きな事業影響を受ける中小輸送会社・物流事業者に対してのバックアップ政策。

### (物流やサプライチェーンに関する記載)

- ・緊急事態などにおいては、着側の荷主がドライバーを待たせたり、付帯作業を依頼するなどサプライチェーンが潤滑に回らないようなことは除外し、何か障害があれば輸送そのものが出来なくなることを考え、ドライバーに余計な作業を与えないようにしていただきたい。
- ・今こそ、時間指定や付帯作業の改善を。
- ・物流業界全体で共通の対応ガイドラインがあればよい。現状、弊社を含め、それぞれの企業で対応や対策に微妙な違いがあり、現場が混乱している。(体温チェックの方法、マスクの装着有無、荷受けの方法など)

## <流通業>

### (人や組織に関する記載)

- ・新型ウィルスの正確な情報(インフルエンザとの比較等)。
- ・BCPは競争ではなく、協業分野。個社事にBCPを策定することはもちろんであるが、ライフライン維持のための最適な方法を団体として、ガイドライン的なものを発信してほしい。もしくは、官公庁に強く働きかけて欲しい。
- ・今回を教訓に、防疫以外にも国が介入する一部指令経済的ルールが必要だと思う。

## <運輸>

### (人や組織に関する記載)

- ・事実の情報を責任を持って流してほしい。政府・行政の対応を信じきれないもどかしさがある。
- ・感染者が特定されてから、業務再開に至る工程を明確に示してもらいたい。

### (物流やサプライチェーンに関する記載)

- ・運行管理規定及び労務規定において災害時対応の現実性
- ・通行許可(特車)申請の簡素化
- ・有料道路料金の助成
- ・燃料の税制改定
- ・SA、TSの整備、拡充
- ・この機に及んでも受け取り側は時間指定の枠(8時~11時まで納品等)を外さない。SCM最

適化だけを訴えるのではなく、イベント自粛規制だけでなく、こういった自己都合ルールを緩和しもっとゆるいルールも時には推奨すべきである。

#### <倉庫>

##### (人や組織に関する記載)

- ・ 予防措置のガイドラインがあればいい。流通から過度な要求をされても、実現できない。
- ・ 専門家の意見を元に国としてで統一した情報、統一した方針を早めに出して欲しい。混乱の元になるので情報源を一つにして欲しい。

#### <利用運送・物流管理業>

##### (人や組織に関する記載)

- ・ 行政は各企業に対して物流が停滞している現状を理解して頂き、企業に対する無期限での貸し付け、金融政策をほどこすべきかと思えます。期限付きでは無利子でも企業格差で耐え忍ぶことが不可な企業もでてくるのではと予測いたします。
- ・ 感染予防対策により直接・間接的に生じる様々なリスクを、物流業者が一方的に負わされぬよう、企業への指導をお願いしたい。
- ・ 物流は経済だと思っています。経済が停滞しないように万一の場合は、企業間の人的支援や業務支援などについて、事前に諸施策を検討・取りまとめて物流業界へ展開して頂きたい。
- ・ 行政から、環境に沿った、強制力のある一定の業界全体の方針を発信してほしい。このままでは、物流に関する取引形態にひずみが出る恐れもある（かえって悪化する方向に拍車をかける）。
- ・ 今後の対応期間を段階的に明確にしてほしい。
- ・ 「新型コロナウイルス」に関する情報が日々変化中、情報が拡散して混乱を招くことは社会的混乱を招いている。とにかく情報の発信源を特定部門に統一してもらいたい。正しい情報の共有化が的確な判断をするうえで、この様な時には極めて重要である。（マスコミももう少し整理して情報を発信してほしい。同じ情報を各情報先別に何度も繰り返して聞く必要はない。）
- ・ 他社のコロナウイルス対応の事例、発生時の対応事例を取り上げて共有してほしい
- ・ 国・政府の方針・政策などは、業種・業態に関係なく一律に出されることが多い。対応できない現場に対してどのような救済措置をとるのがまったく無いことが懸念される。有識者会議とよく言うが、現場を知らない人が多いと思われる。そこで、J I L Sには国・政府・行政などに対し物流企業の現場の声を届けて欲しいと思う。

##### (物流やサプライチェーンに関する記載)

- ・ 医療にかかわる物流については特別な指示を配送業者へは発令すべき。パンデミック前に周知が必要。要は止める物流と止めない物流を明確化する。後者は食品、医薬品、医療機器に限定すべきである。
- ・ 物流の標準化、物量の平準化でホワイト物流の定着。

以上