

# 物流センターとコールセンターを整備して 「営業と物流の一体改革」を推進しています

わたしたちは、物流センターとコールセンターの機能を高めて、  
「お客さまの満足度の向上」と「グループ全体の生産性向上」をはかっています。  
物流センターは、新しい拠点の建設も進めています。

## 物流センター

### 「安全・安心」は医薬品流通の原点です

医療用医薬品は、患者さまの命や健康に直結します。だからこそ、みなさまが必要なときに、必要な場所へ、必要な量を確実にお届けしなければなりません。「安全・安心の医薬品流通」を実現することは、わたしたちの使命です。この流通網の中心となっているのは、「物流センター(TBC)」です。TBCとは、Toho Butsuryu Centerの略です。当社グループの最初の物流センターは、1988年に東京都大田区平和島に開設した「東京ブロック流通センター」です。従来、東京エリアの各事業所で保管していた医薬品を集約できることで在庫の集中管理が可能になり、多種多様の医薬品を欠品なく確実にお届けできるようになりました。

以降、全国各地に物流センターの建設を進め、2017年3月末時点で9つが整備されています。これらの物流センターから各事業所や医療機関を経て、患者さまのもとへ医薬品を確実にお届けしています。

### 物流センターで重視しているのは次の4つです

#### ◇トレーサビリティの充実

トレーサビリティという言葉は、製品の生産段階から消費者の手に届くまでのプロセスが追跡可能であることを指しま

す。医薬品の流通においても、トレーサビリティの充実をはかることが、みなさまに正確かつ迅速に医薬品を届けるために不可欠です。各TBCでは、ロット(製造番号)別の在庫管理システムを導入し、流通過程のすべての段階でそれぞれの医薬品がどこにあるかを確認できるようになっています。

#### ◇出荷精度の向上

各TBCでは、医薬品の入荷から出荷までの全工程でバーコードチェックを行って、誤出荷の防止に努めています。

バーコードチェックのほかにも、出荷精度を上げるために各TBCで最新のシステムを積極的に導入しています。

「TBC埼玉」では、入荷から出荷までに3種類のロボットを計20台使うことによって、人手による作業が12工程から5工程に削減できました。従業員の数も同規模のTBCにくらべて130名減り、一人あたりの生産性は2倍になりました。出荷精度は全TBCのなかで最高の「99.999991%」に達しています。これらのロボットシステムは、2014年10月の「第6回ロボット大賞」(主催:経済産業省、一般社団法人日本機械工業連合会)で「ロボットビジネス・社会実装部門」の優秀賞を受賞しました。

#### ◇徹底した温度管理

近年、希少疾病用医薬品(オーファンドラッグ)をはじめとして、厳格な温度管理を必要とする医薬品が増えています。当社グループでは物流センター内に、医薬品を一定の温

## 「TBC埼玉」のロボットシステム

### ●ピース品ピッキングロボット(16台)



ピース品(包装単位商品)をピッキングします。1時間に1万個ピッキングできます。全ピース品の65%を処理します。

### ●ケース品自動積み付けロボット(2台)



出荷するケース品をカートゴに積み付けます。自動的に重いものを下に、軽いものを上に、1時間に800個積み付けます。

度で管理できる保冷品倉庫を設置しています。配送の際にも専用の保冷ボックスおよび温度ロガーを用いて一定の温度を維持するように細心の注意を払っています。

#### ◇災害時における安定供給

物流センターと営業所では災害時の停電に備えて、非常用自家発電機または自社開発の代替保冷庫(保冷コンテナ)を設置しています。物流センターが被災した場合には、すみやかに供給元を近隣の物流センターに切り替え、各事業所に医薬品を届けられる体制を整えています。情報管理の面では、物流を支える基幹システムを東京のデータセンターで運用していますが、同時に大阪のデータセンターでもバックアップし、常にデータの同期をとり、災害が起きた場合には切り替えが可能なシステムを構築しています。さらに年数回、災害対策訓練を全社規模で実施しています。

#### 物流センターのさらなる進化をめざしています

現在、「TBC広島」と首都圏の「総合物流センター」の新設にとりかかっています。「TBC広島」では、「TBC埼玉」で培ったロボットによる自動化のノウハウを活用してさらなる効率化、合理化をはかってまいります。

「総合物流センター」は、東京都が指定する災害時の広域輸送基地「京浜トラックターミナル」内に新築する高機能の大型物流センターです。東京都では、大震災時に人命救助や消火活動などのために、大規模な交通規制が実施されます。「総合物流センター」は、外部からの車両の流入が規制される環状7号線より内側に位置することから、基幹的広域防災拠点施設(有明の丘)、広域基幹災害拠点病院(都立広尾病院)にも迅速に医薬品を供給できます。周囲には災害時のヘリポート、水上輸送基地が複数あり、空路、水路も十分に確保することができます。

東京には医療用医薬品を取り扱う「TBC 東京」と検査薬を取り扱う「WILL 平和島」の2つの物流センターがありますが、これらを「総合物流センター」に移転・集約とともに、近隣の物流拠点や営業所を「総合物流センター」と「TBC 東京」に集約します。「総合物流センター」が医薬品、検査薬、医療材料、OTC医薬品などすべての製品を取り扱い、納品体制を再構築することで、首都圏の物流はさらに合理化されます。

現在、TBCから直接医療機関に医薬品を納品する「センター直送便システム」と医療機関で医薬品の検品をせずにすむ「NO検品システム」の導入を進めていますが、「総合物流センター」の新設によって、この2つのシステムはよりいっそう拡大される予定です。

首都圏に新設する「総合物流センター」の完成イメージ



#### コールセンター

#### 迅速かつ的確にお問い合わせに対応しています

最初のコールセンターは、2000年7月に東京の東邦薬品(株)本社に開設されました(現・東京コールセンター)。2013年10月には「TBC札幌」に札幌コールセンターが、2014年2月には大阪の「TBC阪神」に西日本コールセンターが開設されています。コールセンターを開いた理由は、「お客様に対して均一な対応をしたい」というものでした。コールセンターで営業所やTBCのリアルタイムの在庫状況を把握できることによって、すばやく的確に、お答えできるようになりました。2017年12月末現在、オペレーター総数は東京・札幌・西日本コールセンター合わせて115名、電話の処理本数はひと月に約9万5,000本です。

#### 専門性の高いご質問には二次オペレーターが対応します

医療機関の情報を事前に登録することによって、電話が入ったと同時にオペレーターがお客様情報を確認することができ、個々のお客さまに合わせた対応をしています。

電話の70%は医薬品の注文で、その場で在庫の有無と納期をお答えすることができます。また医薬品の安全性や詳細情報についての問い合わせには薬剤師が対応し、「顧客支援システム」への問い合わせには、専門研修を受けたオペレーターが対応します。こうした二次オペレーターを置くことによって、お客様にとってワンコールで通話が完了します。2004年から音声認識システムを導入し、活用方法を随時進化させていきます。

コールセンターでは「e健康ショップ」「ENIFme(エニフミー)」「エニフナース」「在宅医療」「個人情報保護法DVD」「アルファリア(クレジットカード代理店)」など多くの専用問い合わせ窓口(ヘルプデスク)も併設しています。窓口をコールセンターに集約することによって、お客様のニーズを広く把握し、システム改善や業務改善に役立てています。このことはお客様の満足度向上につながると同時に、業務の生産性の向上、コスト削減にもつながっていきます。

#### 営業と物流の一体改革

#### 「お客様の満足度向上」と

#### 「グループ全体の生産性向上」をめざしています

「営業と物流の一体改革」は、物流センター、コールセンター、営業現場におけるそれぞれ独立した改革ではなく、一体化した改革です。改革の速度を合わせていくことで相乗効果を発揮させ、お客様の満足度向上とグループ全体の生産性向上の両方を実現することをめざしています。同時にグループ全体でのコスト削減も実現し、グループの「全体最適化」につなげていきます。生産性が向上した営業現場では、医療機関や患者さまの課題を解決する「顧客支援システム」の提案にさらに注力していくことができます。