

平成 17 年度

サービス分野人材育成プロジェクト業務報告書

「人材マップ・人材育成計画（概要版）」

— 国際宅配便 —

平成 18 年 3 月

株式会社 NTT データ経営研究所

1. 国際宅配便の概要

(1) 概要

国際宅配便とは、従来、書類を中心とするクーリエサービスや、少量貨物のスモールパッケージサービスなどと呼ばれてきたものであり、国際分野において、小口貨物を航空により海外へドア・ツー・ドアで輸送する業種です。この国際宅配便を提供しているのは、利用運送事業の登録をしている利用航空運送事業者で、自社で輸送用の航空機を所有する「インテグレーター」と、他社の航空機を利用する「フォワードャー」と呼ばれる2種類の事業者があります。取引主体は企業間取引である「B to B」が中心となっています。同様の国際輸送として海上輸送も存在しますが、航空貨物を利用する国際宅配便の特性として、緊急性の高い物品や高付加価値品の輸送に利用されることが多いです。

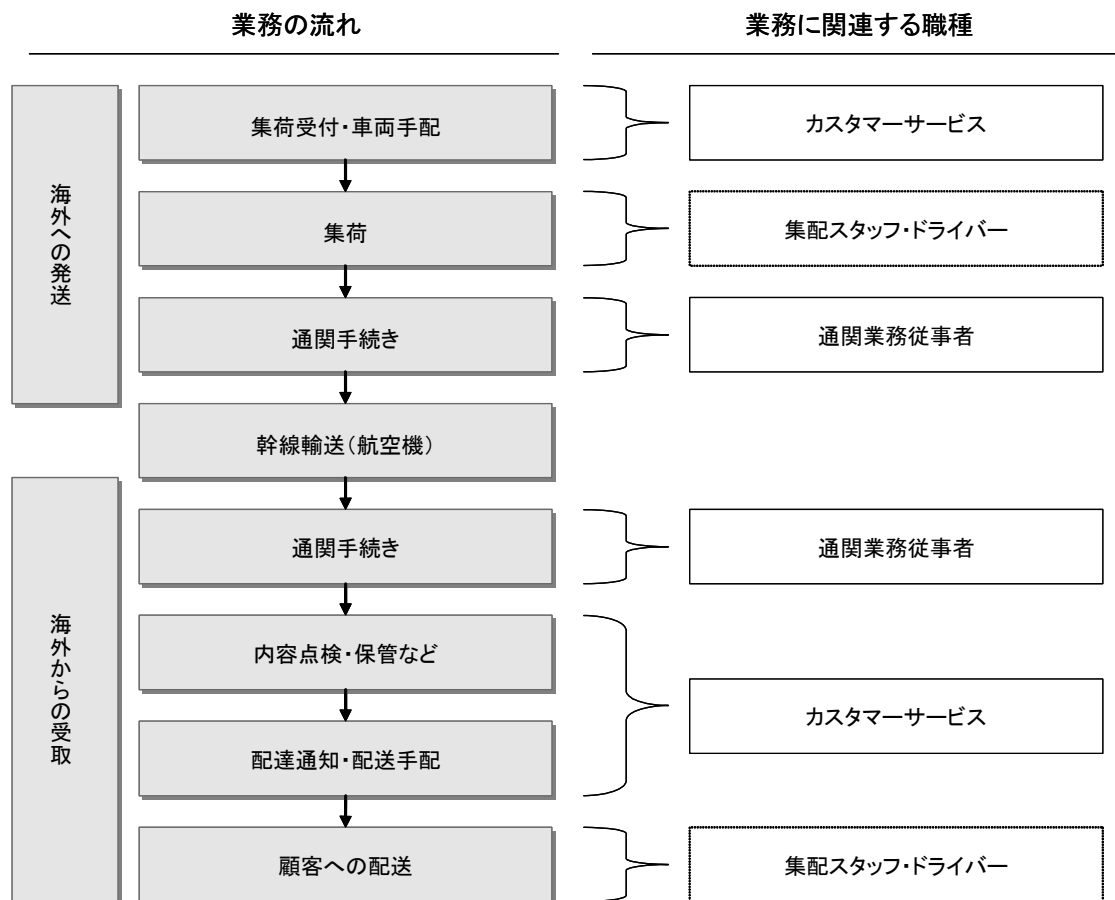
(2) 市場動向

国際宅配便の市場規模は、平成15年の業種別審査辞典によると、日本輸出市場として約600億円と算出されています。国際宅配便の市場規模の概況としては、ビジネス文書の電子化や、海上輸送のスピードアップによる競合などの懸念要因もありますが、利用者のニーズが高度化、多様化してきたことや、市場のグローバル化が進展したことによって、取扱量は全体として増加傾向にあり、長期的に見ると右肩上がりの安定成長市場であるといえます。特に、翌日配達の特急サービスや中国向けのサービスへの需要は、急激に伸びています。

一方、国際宅配便の労働市場規模の概況としては、この業界の特徴として、短期的にみると業績が景気によって左右されやすいため、採用計画が立てづらいということもあり、新卒の定期採用では、想定内の数の範囲にとどまると見られています。一方、即戦力となる人材の中途採用に関しては、外資系企業のインテグレーターを中心に、積極的に雇用を増やしています。

(3) 国際宅配便に関連する業務の流れと職種

国際宅配便では、前述のサービスを提供するため、下図に示すような流れで業務を実施しています。顧客から依頼があると、配車手配をして集荷し、フライトの予約やコンテナの手配を行います。そして、輸出に必要な航空運送状（AWB）などの書類を準備し、通関手続きを済ませ、航空機に積み込み出国となります。輸入の手続きは、おおむねこの逆の流れを辿ります。したがって、国際宅配便に関連する主な職種は、「カスタマーサービス」「通関業務従事者」があります。



【参考：労働省編職業分類】

「カスタマーサービス」	289	その他の営業・販売関連事務の職業
「通関業務」	209	他に分類されない専門的職業

2. 職種「カスタマーサービス」

(1) 労働市場の概況

職種「カスタマーサービス」における雇用形態としては、主に大卒以上の新卒者を総合職正社員として雇用することが多いです。労働力の調整のため、派遣労働者を活用する場合もみられますが、直接顧客に接する会社の顔となる職種であるため、正社員を配置する傾向にあります。また、年齢構成としては、20代後半～30代が中心であります。さらに、男女構成としては、テレフォンセンターでの業務では、女性の割合が高くなっています。賃金については、例えば、外資系企業のインテグレーターと日系企業のフォワードでは給与体系がかなり異なるため一概には言えませんが、大学新卒では約350万円、30代の中級レベルでは約450万円、管理職レベルになると約650万円以上という数字が年収の目安です。主な顧客は企業になりますので、カスタマーサービスの平均的な勤務時間は、9:00～18:00となっています。

(2) 職務内容と職務遂行能力

職種「カスタマーサービス」における職務内容は、顧客の対応業務と物流管理業務の2種類に大別されます。具体的には、集荷受付・車両手配、輸送ルート設定・手配、書類準備、入出庫業務管理、貨物情報確認、顧客対応などを行います。

職種「カスタマーサービス」において、入職から半年程度は、初級と位置づけられ、新卒や未経験者といったサポートが必要な層が該当します。主な職務内容としては、集荷受付・車両手配や貨物情報確認などの顧客対応を担当します。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、輸送ルートの設定や手配、関係書類の準備、入出庫業務管理などの業務が一通り、上司のサポート付きでできることと考えられています。

次に、職務経験が初級から3年～5年程度になると、中級と位置づけられます。主な職務内容として、輸送ルート設定・手配、書類準備、入出庫業務管理、貨物情報確認、顧客対応を担当します。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、初級で行う業務を一人で遂行することに加え、荷物の追跡調査をしてスケジュールに遅延や変更があった場合等に臨機応変で迅速な対応ができること、顧客荷物の管理において、社内他部署との折衝、調整ができることと考えられています。

そして、職務経験が中級から5年～8年以上になると、上級と位置づけられます。主な職務内容として、カスタマーサービス全体の管理推進・戦略立案を担当します。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、荷量見込や作業員の配置・能力などに合わせて作業計画を作成できること、各種作業の実績やデータをみて、作業効率の改善やそのための提案を行うことができることと考えられています。

(3) 人材要件

職種「カスタマーサービス」において求められる人材像としては、国際宅配便の特性である迅速性や正確性といった能力が強く求められますし、また、利用者と直接やり取りするため、顧客志向であることやコミュニケーション能力も重要となっています。さらに、「カスタマーサービス」には、英語力やパソコン操作、外国の税制・法律などに関する基礎知識に加え、向上心、行動力、指示力、判断力、企画力、計数管理力等に関する事項が重視されています。

他方、この職種における関連資格としては、「IATA/ FIATA ディプロマ」があります。基本的に業務をしていく中で取得していきませんが、入職する前に資格を取得しておくことで就職に有利になることがあります。

この職種に転職する場合、同業他社や、他の運輸・物流業種、他業種での物流部門等、物流業務の経験、オンラインショップなどのコールセンター等のカスタマーサービス部門での経験が活かされます。また、グローバルな感覚が求められる職種であるため、そのような環境にいた人、例えば、航空や旅行業界、貿易関連などの経験者が望まれます。

【関連資格】

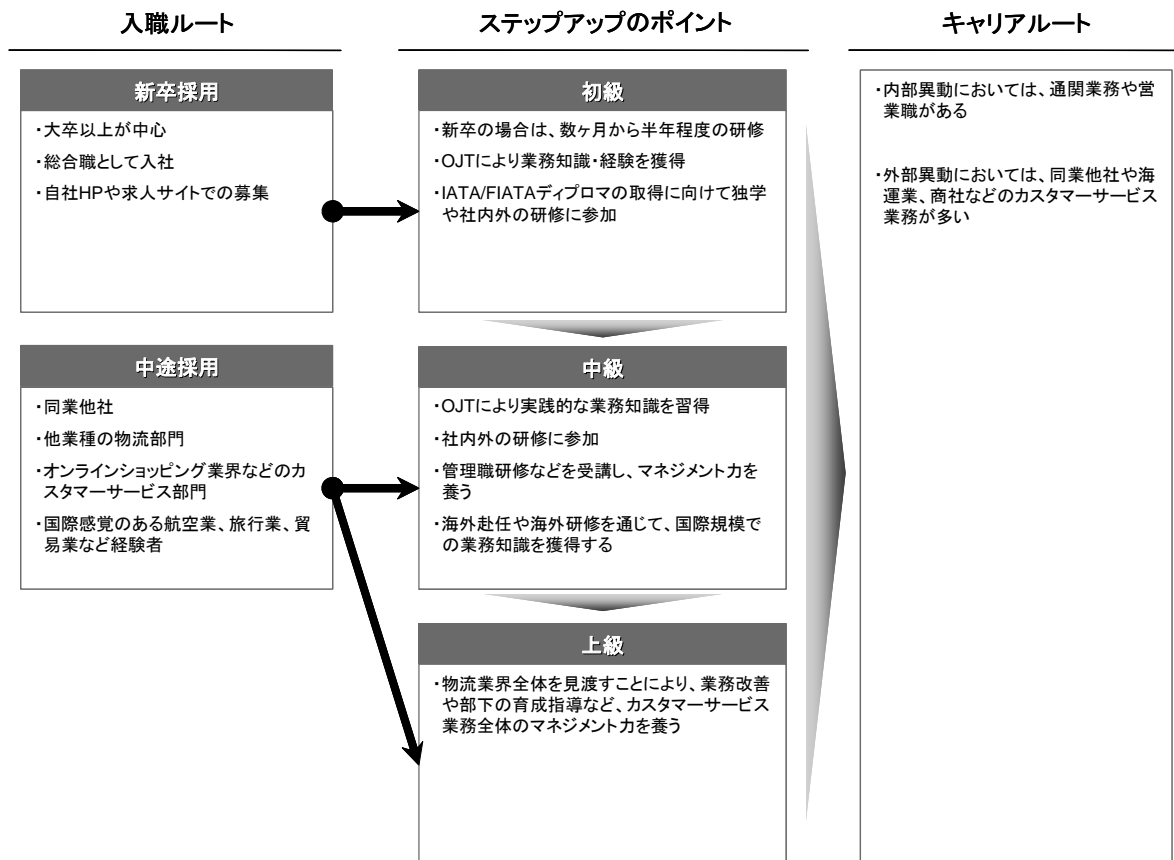
「IATA/ FIATA ディプロマ」世界的な国際宅配便の業界団体である国際航空運送協会（IATA）と、国際貨物輸送業者協会連合会（FIATA）が、1977年から実施している世界規模の試験で、世界中の受験生が同じ問題に取り組みます。この試験は、国際航空貨物輸送に関する知識を問う内容となっており、基礎、上級、危険物の3コースがあります。

(4) 入職ルート・キャリアルートとステップアップのポイント

職種「カスタマーサービス」の入職ルートは、大卒以上の新卒者が総合職として採用され配属されることが主で、中級レベル以上になると、同業界の経験者や物流部門の経験者、オンラインショッピング業界のカスタマーサービス部門からの中途採用もあります。

職についてからのキャリアルートとしては、職能をステップアップ（多能化）させていった後、社内で通関業務や営業職に異動したり、同業他社や他業界のカスタマーサービス部門へ転職したりすることが多いです。

さらに、この職種のステップアップの方法として、社内研修やOJT、外部研修の受講のほか、「IATA/ FIATA ディプロマ」を取得することが望ましいと考えられています。



(5) 人材の過不足状況感

職種「カスタマーサービス」における労働市場の人材の過不足状況感としては、どのレベルに関しても不足感は強いです。特に、実際の業務の中心となって働けるような経験のある中級レベルの人材に関しては常に不足感があります。

3. 職種「通関業務従事者」

(1) 労働市場の概況

職種「通関業務従事者」における雇用形態としては、正社員での採用がほとんどで、派遣社員や契約社員での雇用は少ない状況です。また、男女構成は不明ですが、年齢構成としては、30代が中心です。賃金については、例えば、外資系企業のインテグレーターと日系企業のフォワーダーでは給与体系がかなり異なるため一概には言えませんが、大学新卒では約350万円、30代の中級レベルでは約450万円、管理職レベルになると約650万円以上という数字が年収の目安です。また、通関業務従事者の平均的な勤務時間は、9:00-18:00となっています。

(2) 職務内容と職務遂行能力

職種「通関業務従事者」における職務内容は、貨物を輸出または輸入する際の手続きを顧客に代わり行うことで、専門的な職種です。中でも直接申告業務を行うのは通関士国家資格が必要で、通関業務を行う事業者は通関業務を行う営業所ごとに最低1名の通関士を配置することが通関業法で定められています。

職種「通関業務従事者」において、入職から半年程度は、初級と位置づけられ、新卒や未経験者といったサポートが必要な層が該当します。主な職務内容としては、申請書類の作成準備を担当します。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、日々の業務を通じて多大な品目や法令、他国の通関に関する規制などの知識をつけ、職務を効率よく進めることができることと考えられています。

次に、職務経験が初級から3年～5年程度になると、中級と位置づけられます。主な職務内容として、申請書類の作成・審査、税関申告と対応を担当します。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、通関士資格を持ち、自立して通関申請業務ができること、多くの事例を経験することによって様々なパターンに精通すること、一方で得意分野を持つことと考えられています。

そして、職務経験が中級から5年～8年以上になると、上級と位置づけられます。主な職務内容として、税関対応や通関関連業務管理を担当します。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、関係書類の作成・授受などで問題が生じた時に、即時に対応できる、関連業務を見直し、改善するための方法を考えることができること、後輩や部下の管理ができることと考えられています。

(3) 人材要件

職種「通関業務従事者」において求められる人材像としては、時間制約のある中での書類作成が主な日常業務であることから、こつこつと細かな作業が継続できる勤勉性と責任感、また、正確かつ迅速な処理能力が必要となります。また、時々刻々と変わる各国の税関の規制や新商品の出現等、学ぶことが非常に多く尽きることがないため、情報収集力や向上心も求められます。また、「通関業務従事者」には、語学力や通関に関する知識に加え、協調性や、上級の立場になると人材管理能力、問題解決能力や判断力に関する事項が重視されています。

この職種における関連資格としては、「通関士」があります。これに関連する能力を身につけ、資格を取得することが望まれます。また、この職種に対して転職する場合、商社や製造業など貿易系の産業での物流関係業務、海上貨物輸送業での経験が活かされます。

【関連資格】

「通関士」 財務省が管轄する国家資格で、財務大臣が決定する問題により各税関長が行う通関士試験に合格し、各税関長に通関士の欠格事由に該当しないことを確認してもらう必要があります。試験は、通関士として必要な知識及び能力を有するかどうかを判定することを目的とし、毎年秋に行われています。

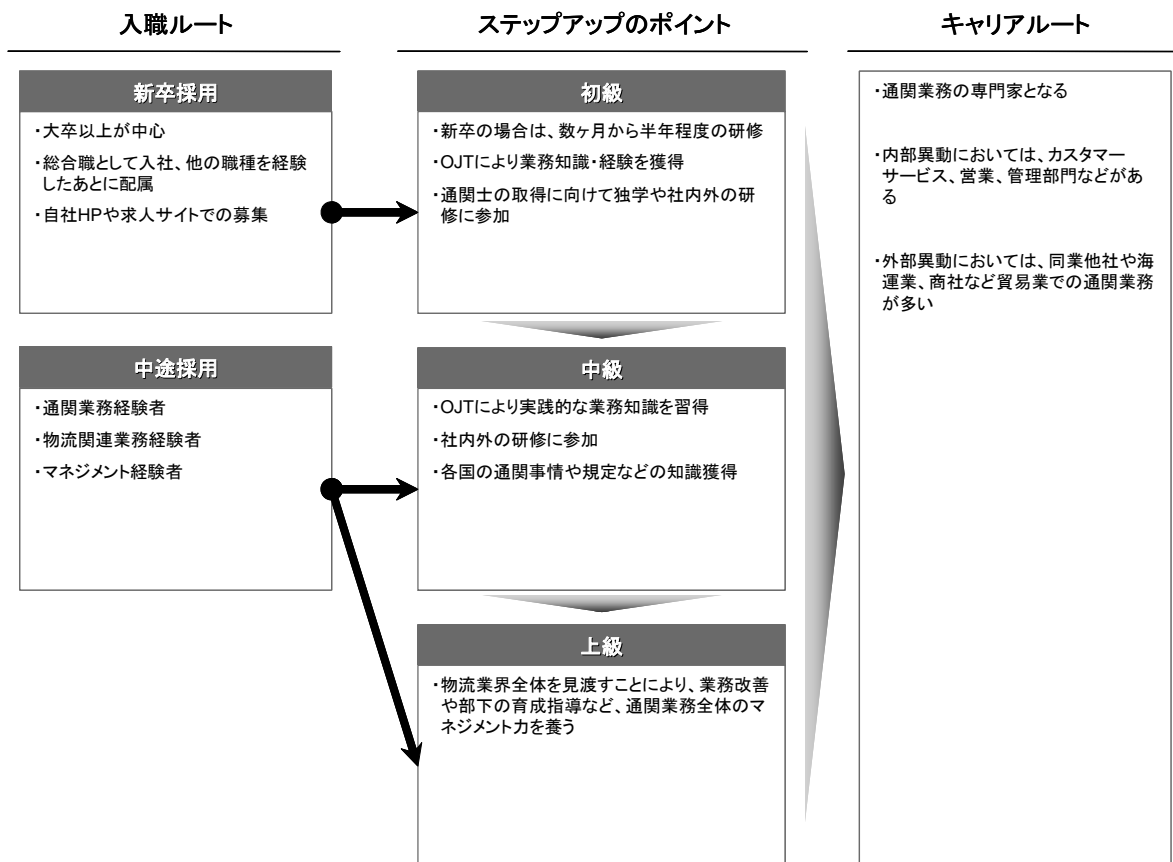
(4) 入職ルート・キャリアルートとステップアップのポイント

職種「通関業務従事者」の入職ルートは、新卒者がカスタマーサービス職や営業職で業務全体の流れをある程度学んだ後、適性によって内部異動で配属されるケースが一般的です。中途採用では、基本的に同職経験者か物流関連業務の経験者の入職に限られます。

職についてからのキャリアルートとしては、経験を積んで職能をステップアップ（多能化）させていった後、通関業務の専門家としてキャリアを築くケースや、社内他部署への異動、同業他社や海上貨物運送業、貿易関係の業界へ転職するケースもあります。

さらに、この職種のスキルアップとして、社内外の研修やOJTのほか、「通関士」の資格を取得することが望ましいと考えられています。通関申告業務の補助をする場合には義務付けられているものではありませんが、実際に通関申告をするには絶対に必要であり、取得までの過程では体系的な知識を身に付けることができ、当職種におけるスキルアップには欠かせないものと言えます。

また、国際航空貨物輸送に関する知識を確認するために、前項で紹介した「IATA／FIATAディプロマ」を取得することも有効でしょう。



(5) 人材の過不足状況感

職種「通関業務従事者」における労働市場の人材の過不足状況感としては、常に不足感があります。特に、通関士資格を持った中級レベル以上の人材、国際物流や貿易の実務を熟知しマネジメント力のある上級レベルの人材に関して不足を感じています。