

中国民営宅配便の現状

岡山県上海事務所 専任スタッフ 馬小琳

身近になった宅配便

過去、中国で荷物を送ったり受け取ったりする場合、郵便局まで行かなければならず、とても不便でした。しかし、近年の経済発展に伴い人々の生活レベルが向上するに連れて、様々な民営の宅配便会社生まれ、快適なサービスを提供するようになりました。

現在、中国では「順豊」、「園通」、「韵達」、「中通」など、たくさんの民営宅配便会社があります。小規模な宅配便会社の中には、荷物を下請けして、大規模な宅配便会社にまとめて発送する方法をとっているところもあります。

「園通」と「韵達」のサービス

「園通」、「韵達」などを使う場合、上海市内と上海周辺まで 1kg 以内 7 元、北京や西安まで 1kg 以内 15 元です。電話をかけると荷物を取りに来てくれますが、午前中は荷物を配達しているため、午後になることが多いです。無料の配達記録ショートメッセージ配信サービスはありませんが、伝票番号によりインターネットで配達状況を確認できます。

「順豊」のサービス

現在、一番評判がよいのは「順豊」です。「順豊」の優れた点は、まず安全と安心です。パスポートやパソコンなどの貴重品も安心して送ることができます。同社の従業員は一定の業務研修を受けているため、荷物を丁寧に取り扱い

くれます。

次に、配達の色さです。上海市内間や上海周辺の都市まで荷物を送る場合、翌日には確実に到着します。北京や西安のような遠方でも、翌日の夕方までには到着可能です。

さらに、サービスと管理体制も好評です。無料ダイヤルにより集荷を依頼すると、2 時間以内に取りに来てくれます。また、到着したら配達記録を無料のショートメッセージで配信してくれます。

料金は、上海市内と上海周辺まで 1kg 以内 12 元、北京や西安まで 1kg 以内 22 元です。他社よりも 3 割程度高くなります。どの宅配便を利用するかは、荷物の種類や好みによるでしょう。

外資系物流企業のサービス

中国物流業界の発展とともに、欧米の UPS、DHL、日本のヤマト運輸、佐川急便など、外資系物流企業が相次いで進出し、中国郵政（国際・国内業務）や民営宅配便会社（一般的には国内業務が多い）に衝撃をもたらしました。

速達郵便と呼ばれる中国郵政の EMS（国際・国内）は、送料が高いにも関わらず到着までの時間はそれほど速くありません。例えば、書類を日本まで送る場合、EMS は 500g 以内 120 元で、到着まで 3 日かかる場合がありますが、ヤマト運輸と契約した場合、500g 以内 60 元で翌日に到着します。

従業員のレベル

従業員のレベルは、外資系物流企業の方が民営宅配便会社よりも多少サービスの質が高いでしょう。外資系物流企業の従業員はユニフォームを着用し荷物の管理もしっかりしていますが、民営宅配便会社は「順豊」以外、そこまでまだ整えていません。

宅配便業界の発展は、たくさんの人々に就職のチャンスを与えました。上海の宅配便業界の従業員は地元の人もありますが、多くは田舎から来た人だそうです。彼らは若く仕事熱心で、それなりの研修も受けていますが、荷物をあまり丁寧に扱ってくれないなど、注意しなければならぬ面もあります。

今後の課題

外資系物流企業はよいところをたくさん備えています。民営宅配便会社よりも価格が高く、外資系企業の利用が多いようです。反対に、民営宅配便会社の利用者の多くは、中国現地の個人客です。

民営宅配便会社は低価格であるという利点がありますが、競争が激しい中国の物流業界で地位を固めるためには、外資系物流企業の優れた点を学ばなければなりません。荷物の管理面だけでなく、従業員の日常業務研修を含め、接客の態度、マナーなど業務の総合能力を向上させる必要があります。

(2013年12月)