アクセス　第２５９巻　’１６１１発刊　レジメ　１６１０１５録音
大特集「センダツアー総集編・その１・秘密を知ると、知らせたくなる・」　　第１－４講座

０．センダツアーについて
・1979-2012 まで３５年間続いた・・・アメリカが２６回、ヨーロッパなどが９回
・欧米諸国の先進企業などを訪問し、日本企業に役立つことを先駆けて研究するため
・1970 年代 1980 年代には先行流通業は、こぞってアメリカ視察を実施していた
・・・社員研修、取引先の啓蒙
・現地訪問で泉田式のルールが多く生まれた
・日本の現状とすりあわせしながら、そのルールを企業に提案し続けた
・・・総集編では、ルールを中心にまとめ、
生まれたときの場面やルールの活用法を解説する
・・・年１・２回の総集編を予定している

第１講座　限定と特化のマーケティング
１．FedralExpress にて　・・・　#6-1983
①ハブシステムを導入しメンフィスを拠点にジェット機による全米配送網を構築
・全米起業家で一番の年収 / 経済誌より
・・＞フレッド・スミス　・・＞どこで、何を？　・・＞
②小さな荷物に限定。翌朝１０：３０に届ける
・可能な路線から開設・・・＞その後、全米から世界に展開を広げる
③競合相手が出てきてもシステムを変えないし付加しない
・UPS が参入してきたが、翌朝 10:30 は変えなかった
④荷物追跡システムの開発
・バーコードを付けた荷物を通過地点でスキャン
・配送システムの流れで、今どこかを確認
⑤その他学んだこと・・・別の機会に解説
・余りの活用　・キャリアー・オポチュニティ　・仕事が選べる仕組み　・・・
２．ルールの活用
①現状の情報公開で苦情処理
・進捗状況が解るので理解しやすい
②顧客が調べるセルフサービスを導入
・オペレーションシステムにセルフサービスを取り入れる
・瞬時に対応のシステム
・・＞ｘｘ・日本郵便の追跡システム　・・・国際便の情報開示が遅すぎる
・過剰サービスにしないこと
・・＞ｘｘ・ヨドバシのエクストリームサービス便・＞うっとうしい頻度のメール

第２講座　秘密を知ると、話したくなる
１．Disney World　・・・　#24-2001
①バックステージツアーに参加
・ここでしかやっていなかった
②地下に各種施設があった
＜・実は地上に作り、その上に Disney World を乗せたもの・・掘った地下ではない
・・・元々オーランドの敷地は沼地
・コンピュータシステムなどの制御室
・大きな衣装室、縫製設備　　・化粧室
・食材などの物流　　・清掃員の移動
③遠近法の活用
・Majik Kingdom のメインストリートにて
・遠近法は生産性を高める　　・・・参考・ハリウッドの MGM Studio にて
④従業員の隠しネーム
・Epcot・・・「実験未来都市」 ″Experimental Prototype Community of Tomorrow″
・４つのディズニーパークの１つ
・・・[Magic Kingdom], [Epcot], [Disney´s Hollywood Studios[,
[Disney´s Animal Kingdom Thema Park]
・・スペースシップ・アースにて・・・設備の中に謎の数字があった　例 :[480725]
・・・　知り合いに話す・・＞見に来る　・・＞他人に話す
２．ルールの活用
①コストゼロの宣伝人
・社員でない他人が、喜んで知らせてくれる
②秘密の解明を考えるので、その時は頭から離れない　・・・イメージの定着に繋がる
③リピートの発生
・・知りたくなってリピートする
・・＞参照・映画「君の名は。」　・・・興行収入が１５０億円近くになる

＊今月のポイント＊　　第２５９巻　１６１１号
大特集　「センダツアー総集編・その１
・秘密を知ると、知らせたくなる・」

第１講座　限定と特化のマーケティング
１．FedralExpress にて　・・・　#6-1983
２．ハブシステムを導入、全米配送網を構築
３．現状の情報公開で苦情処理

第２講座　秘密を知ると、話したくなる
１．Disney World　・・・　#24-2001
２．バックステージツアー
３．コストゼロの宣伝人

第３講座　逆転思考で生産性を高める
１．KIVA Systems　・・・　#32-2009
２．物流センター向け運搬ロボット
３．成り行き主義からシステム思考に転換

第４講座　５つのまとめ
１．異常値に目を付ける
２．現地で確認すると予想以上のことに出会う
３．解るまで why・「why を３回」

④公開の視察・・・工場見学やバックステージツアーの開催
・作る場面を見せると付加価値が上がる
・・＞設備の凄さや工程の多さ、流れ作業などを見た人は驚くものだ
⑤小池百合子東京都知事と「情報公開」
・毎日ニュースになる・・豊洲市場や東京オリンピック
・・＞次々に明るみになってくるとマスコミが条件反射する・・・

第３講座　逆転思考で生産性を高める
１．KIVA Systems　・・・　#32-2009
①物流センター向け運搬ロボットメーカー
・棚が自動的に動く仕組み
・カメラとリアルタイム画像処理システムを搭載
・物流センター内を自律移動して荷を運搬
・最後に人が確認してボックスへ入れる
② amazon の日本進出（2012 年以降）で物流への要求が変わった
・配送時間の短縮、配送情報の公開など
・超多アイテムの中から個別対応できるピックアップシステムの構築
・・コスト削減も必需
③ 2012 年３月　amazon が KIVA Systems を買収（7.75 億ドル）
・KIVA Systems を基礎に、商品ピックアップ、梱包、
発送のプロセス効率化を目指す
２．ルールの活用
①成り行き主義の積み上げからシステム思考に転換
・革命は時代に対応して登場し、その後の積み上げで成長していくが・・・
・時代が構造的に変わるとき、全てが邪魔になる
・大量生産、大量消費時代にできあがったコンテナシステムは、どの場面まで有効か
・多様な個別注文に対応したシステムを、下流（消費者側）から考える
・・「作る・売る」側を上流とする考えから
個人の「選ぶ・買う」側を優先して考える思考
②構成要素の役割を変える
・「人が邪魔になる」　・・＞コスト高になるので人間の作業を減らす
・ロボットが主で人間が従のオペレーションシステム
・２４時間、年中無休のシステム構築
＜・・・グローバルなシステム・・常にどこかが動いている

第４講座　５つのまとめ
１．異常値に目を付ける
・初めてのこと　　・・＞「最大よりは最初」・・追い越されない
・・＞構造的な革命がある
２．現地で確認する
・予想以上のことに出会う
３．解るまで why を
・「why を３回」
４．ルール化する
・現象を抽象化する　・・＞汎用性が高まる
５．ルールの活用を考える
・いつ、どの場面で使えるのか