

现代物流管理译丛

IT时代，
物流企业如何适应顾客需求？
如何与时俱进，发展和完善自己？

IT时代的 物流服务

(日) 铃木秀郎 等编著 / 关志民 译



 **机械工业出版社**
CHINA MACHINE PRESS

现代物流管理译丛

IT 时代的物流服务

(日) 铃木秀郎 等编著

(日) 田口义嘉寿 审校

关志民 译



机械工业出版社

IT SHIJIDAI NO BUTSURYUU SERVICE

©S 日 ZANDO SHOTEN CO. LTD. 2002

Original published in Japan in 2002 by SEIZANDO SHOTEN CO., LTD.

Chinese translation rights arranged through TOHAN CORPORATION, TOKYO.

本书中文简体字版由株式会社成山堂书店·授权机械工业出版社在全球独家出版发行, 未经出版者书面许可, 不得以任何方式抄袭、复制或节录本书中的任何部分。

版权所有, 侵权必究。

本书版权登记号: 图字: 01—2003—3580

图书在版编目 (CIP) 数据

IT时代的物流服务/(日) 铃木秀郎等编著; 关志民译.
—北京: 机械工业出版社, 2004.6
(现代物流管理译丛)
ISBN 7-111-14554-2

I. I … II. ①铃…②关… III. 物流—基本知识
IV. F252

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 049451 号

机械工业出版社 (北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

策划编辑: 常淑茶

责任编辑: 任淑杰 版式设计: 霍永明 责任校对: 魏俊云

封面设计: 鞠 杨 责任印制: 闫 焱

北京京丰印刷厂印刷·新华书店北京发行所发行

2004 年 6 月第 1 版·第 1 次印刷

890mm×1240mm A5·4.125 印张·2 插页·98 千字

0 001—5 000 册

定价: 15.00 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社发行部调换
本社购书热线电话 (010) 68993821、88379646
封面无防伪标均为盗版

原 序

21 世纪已经到来，而在此时掀起的信息技术革命的浪潮蕴涵着改变世界的巨大力量。如果以产业为先导有效地利用这种力量，不但会使我们的生活更加富裕，而且也将使人类步入更加繁荣的世纪。

因此，我们尤其想在信息技术革命正在创造出的新世界中，对新一轮的物流革新作出展望。

正如同因特网所代表的那样，信息技术取得了飞跃性的进步。而且，迄今为止企业之间和企业与消费者之间的信息屏障正迅速地被拆除。电子商务（EC）和供应链管理（SCM）等已经成为我们每天都能耳闻目睹的词语。另外，在企业经营管理中采用信息技术已经成为迄今为止最重要的措施。

在这样的情况下，目前物流正在发生着巨大的变化。而且人们发现在过去大量生产，大量消费的时代，也有一些物流革新方面的发明创造。例如，可以进行大量运输的高效运输手段的问世以及装卸的机械化和自动化。但是，由于因特网的出现，物流在使消费者卷入其中的同时，也把所发生的新变化展现在人们面前。

信息技术的迅猛发展及与此相伴的物流的革新，将使货主企业和物流企业的业务方式发生很大的变化，而且也将改变货主企业和物流企业以及物流企业同伴之间的关系。现在已经进入“能否有效地策划和运作物流”将以未曾有过的程度左右企业竞争力

IV

强弱的新时代。

在货主企业中，已经采取了把经营资源向核心业务集中的经营措施，即所谓核心竞争经营。在这种情况下，就物流来说也呼唤着“抛弃自理主义”，并正在实践“物流业务外包”。

另外，作为“在承接外包业务”的物流企业中，已经出现了一揽子承办货主企业物流的所谓 3PL (Third Partner Logistics) 这种新的业务模式。但是，成本更低、质量更高的物流，换句话说，如果从真正实现“将需要的东西在必需的时候，只按需求数量，以高的可靠性和尽可能低的成本送到需用者手中的物流”的意义上衡量的话，从现在开始才真正进入推行阶段。

如上所述，物流企业肩负着重大的使命，但在现阶段还很难说它已经充分地发挥了自己的作用。今后，为了货主企业的生存与发展，物流企业需要提供比现在更能巧妙利用信息技术的新型物流系统和新的物流服务。另外，为了对资源循环型社会做出应有的贡献和应对货主企业全球化竞争的新形势，进而改变当前日本国的高成本物流体系结构等等诸如此类的很多课题都应由物流企业下大力气加以研究。

无论是对货主企业还是对物流企业而言，现在都是一个最好的商业机会。

希望本书能在人们理解信息技术革命推动下的新型物流，以及与顾客同步的物流企业方面有所帮助。

田口义嘉寿

2002 年 5 月

译者序

当前,随着经济全球化的快速推进和信息技术的迅猛发展,世界掀起了新一轮物流服务领域的革命。借鉴和引进其他国家的有益经验,以信息化为先导探索出一条适合我国国情的物流产业发展之路是时代赋予每位物流理论界和实业界同仁的神圣使命。本书正是在这一背景下翻译问世的。

这是一部系统介绍信息技术时代物流服务变革和物流全球化的优秀教科书。书中所涉猎的 IT 新时代的物流服务的内容令读者耳目一新。书中荟萃了该领域近十年来的最新研究成果,对备受学术界和物流实业界关注的焦点——电子商务与物流、供应链管理、物流业务外包和第三方物流等新型物流业务形态、物流联盟与物流协作、物流企业的全球化趋势等内容做了精辟的阐述。书中配有精彩的图表与应用实例,可以开阔思路、扩大视野,具有启迪性和可操作性。

本书的翻译出版不但对我国物流业界的信息化改造和物流形态的变革具有参考价值,而且对培养新型物流专业人才也是很有益处的。

本书共分为七章,由东北大学的关志民主译,并负责审校和统稿等工作。东北大学的刘志英参与翻译了第七章、原序和结束语。在终稿的校对过程中得到了大连海事大学靳志宏教授的热情帮助。硕士研究生高野同学承担了大部分译稿的电子版录入和图表绘制工作,在此一并表示衷心的感谢。

VI

由于水平所限，译文中可能有不妥之处，恳请广大读者批评指正。

译 者

目 录

原序

译者序

第 1 章 日新月异的 IT 革命

1. IT 革命的含义	1
(1) 现在使用“革命”一词的理由	1
(2) IT 革命是商务模式革命	2
(3) 因特网的爆炸式普及	4
2. 电子商务的含义	6
(1) “无论何时, 无论何地, 无论谁”才是电子 商务的本质	6
(2) 电子商务以什么为目标	7
(3) 重复四个步骤, 谋求向电子商务的转换	8
(4) 实现电子商务的有效手段和 IT 工具	9
(5) 传统的商务模式不能做得最好	10
3. 电子商务的普及	11
(1) 第一次物流革命	11
(2) 第二次物流革命	12
(3) 新物流形态的诞生 (第三次物流革命)	13
(4) 2005 年将达到 120 兆日元的 EC 市场规模	14
(5) 机遇与规模的大小无关	15
(6) 奔向创造新价值的知识经济时代	15

4. 电子商务对物流的影响	16
(1) 以物流为中心的信息网络的强化	16
(2) 物流将发生变化, 货物的小批量化将快速推进	17
(3) 有效地利用 IT 技术, 可以更好地把握和理解物流	18

第 2 章 将因 IT 革命而改变面貌的物流企业

1. 电子商务使物流企业的作用增强	20
(1) 物流企业自身的改革	20
(2) 提供有吸引力的物流服务	21
2. 物流企业的核心竞争力	22
(1) 确立核心竞争力	22
(2) 核心竞争领域经营成功的关键是拥有优秀的合作伙伴	23
3. 动态变化的物流服务的理想状态	24
(1) 与销售同等重要的物流	24
(2) 重新构造与 EC 相适应的物流服务	24
(3) 在 B to C 领域中占有重要地位的货款结算	26
(4) 以“在需要的时候, 仅仅以所需要的数量, 供应所 需要的商品”	27
4. 物流信息的价值越来越高	28
(1) 与 EC 相适应的物流服务不可缺少的商品跟踪信息	28
(2) 越来越受到重视的即时性	29
5. 今后的物流企业必须具有支持电子商务的功能	30
(1) 物流企业为电子商务提供了应用舞台	30
(2) IT 革命和物流改革是永无止境的马拉松比赛	31

第 3 章 新的物流形态

1. 供应链管理 with 物流	33
(1) 为了有效发挥供应链管理的作用, 要从重新审视 物流开始	33

(2) 物流的最优化	35
2. 供应链管理时代物流企业的作用	35
(1) 买方物流已经出现	35
(2) 从包装管理向项目管理过渡	36
(3) 仓库的作用将发生变化	37
(4) 所要求的咨询能力	39
3. 物流业务的外包	40
(1) 把自己擅长领域以外的业务外包出去	40
(2) 物流企业是外包业务的承担者	41
4. 第三方物流服务的出现	43
(1) 新型物流企业的业务形态——3PL	43
(2) 各种各样的 3PL 业务形态	44
(3) 3PL 将使物流最大限度地合理化	45
(4) 向金融服务领域扩展	45
(5) 充分利用信息技术, 将物流彻底合理化	46

第 4 章 物流联盟的兴起

1. 物流联盟的推进	48
(1) 低效率的卡车运输	48
(2) 物流联盟是排除一切浪费的解决对策	49
(3) 强化了的面密度将进一步向前发展	50
(4) 物流信息共享是大势所趋	52
2. 物流通用平台的建立	53
(1) 由买卖双方企业、运输企业以及仓储企业 组成的网络	53
(2) 在物流信息共享方面不可缺少的标准化	54
(3) 性能和水准将日益提高的货物追踪系统	56
(4) 与海外企业的信息合作	57
3. 物流联盟的形成	58

(1) 物流企业间对有效资源的共同利用	58
(2) 向客户提供最佳的物流路径	59

第 5 章 商业物流企业新型服务的开展

1. 商业物流企业拥有资源的共享化	61
(1) 无法避免的商业物流企业的资源共享化趋势	61
(2) 资源共享使成本削减成为可能	62
(3) 按日程安排方式和按需求安排方式	63
2. 商业物流企业提供的新型运输服务	63
(1) 从组合方案中优选出能满足市场需求的物流服务	63
(2) 干线车辆和集中配送车辆 24 小时运行	64
(3) 要使干线运输具有“按需求安排方式”的特点	66
(4) 同一经济圈的当日集货、配送服务	66
3. 商业物流企业提供的 IT 物流系统	67
(1) 整体物流系统	67
(2) “N to 1”系统	69
(3) 物流中心系统	71
(4) 促销品物流系统	71
(5) 退货—回收物流系统	73
(6) 商务便利店	74
4. 商业物流企业提供的废物再生利用物流系统	75
(1) 企业对产品废弃、回收、再利用负有责任的时代	75
(2) 废弃个人电脑的回收系统	77
(3) 废弃家电再利用回收系统	77

第 6 章 对物流革新有效的 IT 工具

1. 物流路径服务的开展	79
(1) 物流路径服务的含义	79
(2) 物流路径服务的功能与特征	81

(3) 物流路径服务的应用实例 (回收物流)	82
2. 移动多媒体物流服务	83
(1) 动态管理的起源	83
(2) 作为信息发送源的车辆 (信息调查系统)	85
(3) 运输部门是否需要货车的当前位置	86
(4) 相连的 1000 万台移动办公室	87
3. 因 IT 工具而得以演进的运输配送	89
(1) 安全、顺畅、舒适的道路交通系统的诞生	89
(2) 导航系统与商用车的高效率化	90
(3) 物流 GIS 的发展	92
(4) 以移动通信为基础构建资源循环型社会	92
4. 与货主统一的 EDI 系统	94
(1) EDI 系统的统一	94
(2) 即时型 EDI 系统的必要性	96
(3) EDI 系统与应用软件的协同与合作	96
5. 快速发展的无线通信	98
(1) 迅猛发展中的无线通信	98
(2) 下一代移动电话	98

第 7 章 全球物流企业的动向

1. 迅猛发展的物流全球化	100
(1) 生产基地向海外转移	100
(2) 货主企业的全球化	102
(3) 由全球化引起的物流需求的变化	102
(4) 欧美物流产业格局的变化	104
(5) 向全球化 3PL 过渡	105
2. 物流行业的世界性重组	106
(1) 海运公司的变迁	106
(2) 欧美物流企业的经营战略	107

(3) 欧美的邮政事业民营化	107
(4) 亚洲的物流状况	109
3. 日本物流行业重组的起伏	110
(1) 大型物流企业的战略性联合与垄断化	110
(2) 重新审视物流分公司的地位	110
(3) 综合商业公司的进入	112
结束语	115
附录：专业词汇注释	116

第 1 章 日新月异的 IT 革命

——IT 革命迫使所有企业向电子商务转型

- 将会形成全民使用计算机的信息互联网社会
- 电子商务将改变销售方式
- 现在是最好的商机
- 物流将被深刻理解，其最优化将进一步推进

1. IT 革命的含义

——将形成全民使用计算机的信息互联网社会

(1) 现在使用“革命”一词的理由

现在，世界上盛行使用 IT (Information Technology) 这一词语。另外，“IT 革命 (Revolution of Information Technology)”这句话也成了一句流行用语。

IT 被译为信息技术，原本是专业词汇，但现在已经成为普通用语，因为任何人都能够容易获得和使用价格低廉的个人计算机。

另外，使用“革命”这一词汇的理由是，出现了只要付出低廉的费用，就谁都能够利用的新型信息互联网即因特网，而且，无论人们身居何处，利用因特网马上可以轻而易举地获得所需要的情报资料和向异地发送信件，如图 1-1 所示。

以前支撑工业社会发展的基础设施是铁路、公路、海港、机场等。因特网与“人员和物品能自由来往的道路”是一样的，而且是一条具有世界规模的信息通道。因特网已经成为新的基础设

施，并且正在成为高度信息化社会发展的核心推动力。

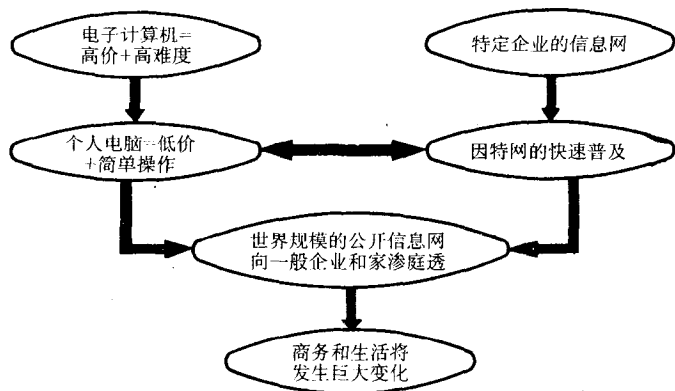


图 1-1 因特网的问世与 IT 革命

此外，现在的企业在经营管理过程中十分重视速度，现在的企业规模正在变得不那么重要了。也就是说与经营规模的大小相比，速度的快慢对业务的成功与否更具有决定性作用。

今后，因特网将日益显现出迄今为止尚未发现的价值，而且目前的潜在需求将转变为现实需求。

而且，不仅是个人生活和企业经营，它还会使社会形态等方面发生翻天覆地的变化。

(2) IT 革命是商务模式革命

最近，经常在报纸杂志等媒体或与此相关的专题讨论中看到或听到有关 EC (Electronic Commerce) 的解释，（如图 1-2 所示）。

另外，也出现了电子市场 (e-Marketplace)、电子采购 (e-Procurement) 等新型商务交易的模式，而与此相关的讨论也很活跃。

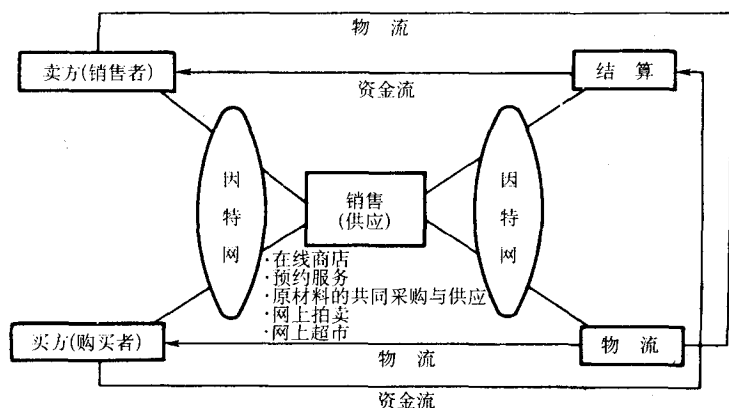


图 1-2 EC (电子商务)

但是，看到这些，我们不由得回想起过去的经历。纵观近十年，从进入 20 世纪 90 年代以来的多媒体的流行，到 90 年代后期的 CALS (Continuous Acquisition and Life-cycle Support) 等的流行，真可谓各种流行种类繁多、花样翻新。某个企业如果以某种创意取得了成功，就给这个方法起一个名字 (关键词)，并对其进行宣传，就会使很多人失去主要目标，盲目追求从而形成一种反复摇摆不定的状态。

例如，美国航空公司的 CRS (Computerrized Reservation Systems) 系统，在 SIS (Strategic Information System) 和在 CALS 流行时期的“波音”飞机制造商那里都被多次反复提到，在此期间有很多企业都在追随这些成功的例子，但最后取得成功的却很少。

“IT 革命”这个词实际上是很模糊的。以前也曾经有过有效利用 IT 技术提高业务效率的事例，但是不能使用“革命”这个词。“革命”这个词一直用于“急剧变革的对象”，但是 IT 充其量只是一种手段，而不是一个对象。

现实正在发生的是“由 IT 引起的商务模式的革命”，只是关键词和吸引人的句子必须很短，因而变为“IT 革命”。

此外，因为关键词的使用频率很高，所以本人及周围的人都会产生似乎觉得已经完全弄懂了其含义的危险感觉。人们常常将与某件事有关的关联词，词典及实用书籍买来并收集到一起，将简单的解说完全记下后就觉得已经领悟了，但是有一天可能会突然意识到自己什么也没理解。

应该把 IT 革命的现状理解为：利用了因特网和可移动设备（包括移动电话和笔记本电脑等）的业务流程的变革和新型业务模式的创建。

(3) 因特网的爆炸式普及

在前边已经阐述过，IT 充其量只是一种手段，然而，有些部分却不能作为简单的手段来处理。因为现在的 IT 是由任何人都能使用的因特网和移动设备手段来代表的。

虽然过去的流行也以 IT 的利用为前提。但是那时的计算机、通信网络、终端设备以及其使用技术都非常昂贵，而且，也只有那些实力雄厚的大企业才能利用，其结果是实际应用数很少、效果也不确定，因而，流行也就消失了。

但是，从 1995 年开始被用于商务的因特网和 1999 年开始爆炸式普及的移动设备，与以前的短暂的流行与繁荣明显不同。

据日本总务省发表的信息通信白皮书（2001 年版）数据显示，到 2000 年末，日本使用因特网的人数已超过 4700 万人，家庭普及率达 34.0%，企业普及率达 95.8%。另外，由白皮书可知，日本的因特网利用者今后将继续增加，到 2005 年将达到 8720 万人。如图 1-3 所示。

另外，由电气通信行业协会 2001 年 12 月的公告可知，移动电话 PHS 的入网者数目超过 7200 万（如图 1-4 所示）。而且，今