

米国輸送案件

ポイントは緊急ハンドキャリー輸送とお客様からのthank you letter

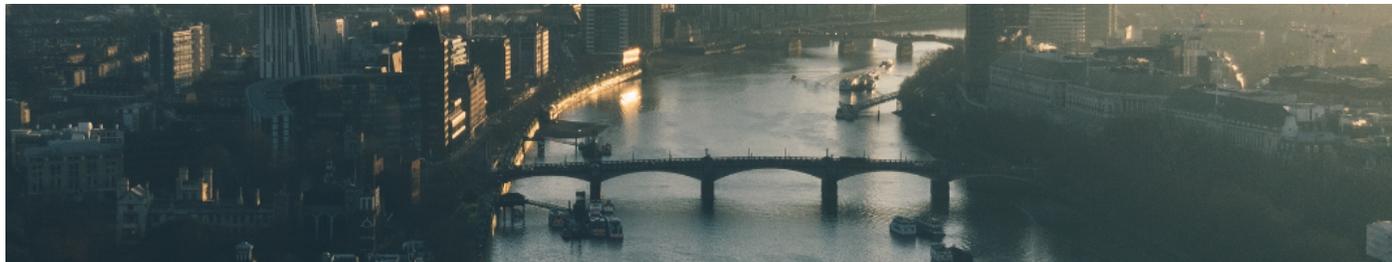
CRYOPDPは国内のお客様よりアメリカのセントルイスまでスタンダード配送にて凍結サンプルの輸送案件を承りました。国内の輸送についてはスケジュール通りに進みましたが、アメリカの税関のところで問題が生まれました。お客様の荷物がFDA（アメリカ食品衣料品局）による再調査の対象となり出荷が保留されたのです。FDAは再調査に72時間かけることができます。72時間のカウントは木曜日にはじまりそのまま週末に入りました。土曜日と日曜日は72時間のルールに含まれないため、再調査は月曜日に入ってしまう、最終的に72時間の終了時に荷物は再検査を終了し、それが配信されたのは翌日の火曜日の午前10時22分でした。なぜこのような遅延が起こったのかはFDAによる明確な回答はありませんでした。

書類に不備があったわけではなく、今まで何度も配送してきたようにこの輸送もスムーズに終了するはずでした。しかし目的地にペットケアカンパニーというラベルが貼られており「ペットケア」という言葉が米国税関の担当がFDAの職員に通知するきっかけとなり保留に至った可能性が考えられました。お客様の荷物には動物由来のサンプルは含まれておらず再調査の対象になるはずではなかったのですが、あるキーワードが原因となったようです。

ところで弊社の配送グレードは下記の3段階になっております。

- スタンダード配送で集荷先～配達先まで全て混載便での対応
- セレニティー配送で集荷先と配達先は個別便、幹線間の輸送は混載
- プレミアム配送では集荷～配達までチャーター便となり特急便

国内間輸送であればスタンダードでの配送のご要望が多く、特殊なケースを除きご要望通りに配送させていただいております。しかし海外輸送になると弊社でコントロールしきれない問題が出てくることもあるのです。



実際、この輸送案件のデッドラインは月曜日の朝でした。我々は木曜日に輸送品が再調査になってしまった段階で、お客様とコンタクトを取り急遽、追加で同じ凍結サンプルをプレミアム配送で月曜日の朝までに到着させるべく手配いたしました。リスクのある配送でスケジュール的にはギリギリでしたが、我々は月曜日の朝にセントルイスに凍結サンプルをお届けしました。そして、その翌日にはスタンダード配送にて手配された荷物もお客様のところに到着しました。

この輸送案件から、我々が学んだことは多くありました。常に万全の対応と準備を持ってしても、配送が再調査の対象になり72時間以上、荷物が止まってしまうことがあります。

例えば、弊社のプレミアム配送では専門のプレミアムブローカーと通関業者を使っており税関の通過もスムーズですし追加コストの心配もありません。さらにリスクを避けて万全なスケジュールを取るには、プレミアム配送も選択肢に入れていただくことをお勧めいたします。

この配送案件が終了後、配送先のプロジェクトマネージャーより感謝のお手紙をいただきました。弊社のプレミアムサービスに深く感動していただき丁寧にご連絡までいただき、担当者ならびにこの案件に関わった全ての者が仕事の成果を喜びました。（個人名、会社名については伏せ字にさせていただきます）

On Tue, Mar 12, 2019 at 5:58 PM [REDACTED] wrote:
Dear Mr. [REDACTED]

I am the project manager of [REDACTED] St. Louis activities. I learned from our colleagues of [REDACTED] that you organized another urgent shipment to St. Louis.

Also in behalf of my colleagues I would like to adress a big Thank you for this very good service. Please kindly forward this also to Mr. [REDACTED]

Best regards,
[REDACTED]