

2021年11月16日(火)



1969年創業
物流情報の専門紙

カーゴニュース

通関業者のための社内外文書の書き方 ワンポイントアドバイス

～新聞記事をヒントに

株式会社カーゴニュース 石井麻里

自己紹介

■物流業界紙で記者歴21年

■通関業の取材は「ライフワーク」のひとつ

■社外活動

・「通関業及び通関士の今後のあり方に関する研究会」に参加(13年)

・女性通関士支援ワーキンググループ事務局に参加(14年～)

・NPO輸出入手続サポートファーム(EIPS)発足に参画

・補助犬ガイド士

■記者と通関士の仕事の「共通点」

・時間に追われがちで正確さが必要

・AIや自動化への代替が困難＝「人間的なスキル」への要請

→明日からすぐできる「わかりやすい文章」の書き方・指導の仕方のコツを共有させていただきます



「カーゴニュース」の紹介①

- 1969年10月創刊
- “経済の中の物流”という視点から一貫した報道
- 週2回の発行
- 発行部数／3万部(20年12月末現在)

読者構成／ 荷主産業界の物流管理担当者(物流子会社含む)54%、トラック・通運28%、倉庫・港運6.5%、物流機器3.5%、航空1%、海運・フェリー0.8%、官庁・団体3%、その他3.2%

→ 荷主の読者が約5割の物流業界紙
4月から電子版をスタート！



CN CARGO NEWS

ほしい時に受け取れる——
情報収集の基本です

働き方が多様化する時代
カーゴニュースは期待に応えます

パソコンで、スマートデバイスで
いつでもどこでもほしい物流情報をGET
ビジネスをリードしてください

4月 電子版 始動

購読申し込みはWEBから 1ヵ月間の試し読みもできます
<http://cargo-news.co.jp/denshi/>

お問い合わせ窓口
カーゴニュース電子版係 TEL.03-5771-2101 denshi@cargo-news.co.jp

A collage of images showing various logistics scenes, including a warehouse, a ship, and a person working at a computer.

「カーゴニュース」の紹介②

■年間8～10回の特集

(特集テーマ: グローバル物流、鉄道、トラック、危険物・化学品物流、倉庫、物流機器、企業物流、安全・環境・BCP)

■記者座談会

■ダイヤモンド社との提携(週刊ダイヤモンドとの企画記事・セミナー等)

■書籍販売／映像事業

→ 専門性の追究とアライアンス



本日のレジュメ

I 通関士を取り巻く環境

II 社内文書のあり方

III 分かりやすい文章のポイント～新聞記事をヒントに

IV 新聞記事の表記ルールの例

V 社内文書で提案したい表記ルール(案)

VI 読みやすい文章を書くポイント

VII 読みやすい文章の書き方のおさらい～4つのポイント

VIII ケーススタディ

IX ワンポイントアドバイス



I 通関士を取り巻く環境①

「働き方改革」×「人材不足」＝時間と人の制約

■「働き方改革関連法」の施行

- ・年720間の時間外労働上限規制が適用
(大企業:19年4月～、中小企業:20年4月～)
- ・月間残業時間は「40時間以上」が2割

■慢性的な通関士不足

■サプライチェーンの混乱

■コロナ下で在宅勤務の増加

→働く人も時間も制約あり
本来業務に集中し、マネジメントも効率化したい



通関士不足で考えられる主な理由

- ・業務量が増えているのに要員配置が適当でない
(10年間で輸出入許可件数は6割増加)
- ・より待遇のいい企業に流出している (メーカーや商社・物流子会社が通関業務を強化)
- ・通関士試験が難しい (合格率は例年10%程度)

I 通関士を取り巻く環境②

手続きの「増加」×「複雑化」＝要効率化とスキルアップ°

■輸出入許可件数は10年間で6割増

・通関士数は1割強の増にとどまる

■FTA・EPAの拡大

・原産地規則など手続きが高度化・複雑化

・通関コンサルのニーズ拡大

→業務の「量」と「質」に対し要員が
十分でない？文書を作成する側も
受け取る側も忙しい



通関士の募集・補充増、
人材の流動化も

2018年4月1日現在の通
関業従業者数は1万5358人
で、内訳は通関士8107人、
通関業務従業者7251人。通
関業務従業者数は漸減傾向にあ
るのに対し、通関士の数そのも
のは増えている。しかし、「人
手不足のために残業が生じてい
る」「人員を増やしてもらえ
ず、1人当たりの業務量が多す

きる」という声も通関の現場か
らは聞こえてくる。
輸出入許可件数の推移をみる
と、07年は3273万5000
件（輸入1766万7000
件、輸出1506万8000
件）だったが、17年は5332
万7000件（輸入3411万
3000件、輸出1921万4
000件）で10年間で62・9%
増えた。一方の通関士数は07年
は6919人、17年は7848
人と13・4%しか増えていな
い。

Ⅱ 社内文書のあり方～荷主（元商社マン）の意見

■社外文書について

- ・多くはトラブル関係
- ・貿易関係では緊急性を要する内容が多いことに注意
- ・「悪い報告はすぐにしろ。良い報告は遅れても良い」

①ためないですぐに書く

②要領よく書く

③タイトルをしっかり書く

「～の件」→「～の件についての対処方法伺い」

（タイトルが長くなっても、報告された側の頭の回路が巡るように）

④自分の見解（判断）も書いておく

⑤関連部門にも情報伝達されるように配慮

→報告を受ける立場になって書く（具体策は後程・・・）



Ⅱ 社内文書のあり方①管理者の3つの視点

■簡素化

- ・「報告する側」も「報告を受ける側」も効率的に処理

■標準化

- ・自由化申告に対応し、報告書類含む業務の標準化の必要性（営業所間でのルール統一）

■デジタル化

- ・データの蓄積、将来的な分析に活用（トラブルデータはカイゼンの種の宝庫）

→ポイントは「ルール」の共有と浸透。

「部下の書いた報告書が読みにくくて困る」

現状は管理者が変えられる



Ⅱ 社内文書のあり方②「選択方式」

2019年09月

■ 極力「選択」方式を採用する

- ・カレンダー上で日付を選択させる
- ・営業所や申告官署にコードをふって選択させる

日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

■ 選択させることで表記の揺れがなくなる

- ①統計をとるときに分析しやすい
 - ②紛らわしい文字や数字の見間違いをなくせる
 - ③類似事象を検索する時に検索しやすい
- 表記の揺れがない文章の典型が「新聞記事」
そのルールを社内文書に応用できないか



Ⅱ 社内文書のあり方③ 3つのアドバイス

■全社的に文書類のフォーマットを決めておく

・各営業所でフォーマットが異なると集計・分析しにくい

■「自由記述欄」は最小限にする(各側も読む側も大変)

・選択方式を多用することで集計・分析しやすくなる

・「自由記述欄」の記述にも一定のルールを設ける

■「報告書のための報告書」になってはダメ

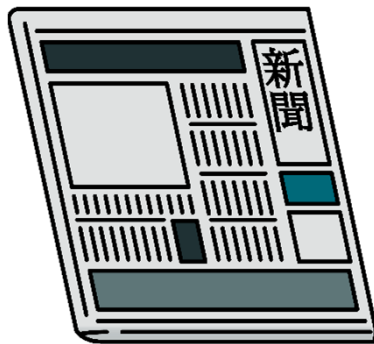
・「報告書の作成・読解に膨大な時間を要する」→本末転倒

→文書類は短時間で作成(理解)でき、誤解を生まず、統計・分析に活用しやすいものであるべき
(カギを握るのは管理者です)



Ⅲ 分かりやすい文章のポイント～新聞記事をヒントに

- 一定の表記ルールがある
- 見出しや図表が理解を補完
- 5W1Hの原則に基づく
- 一つの文が短い
- 同じ言葉の繰り返しを避ける



日本最大規模の外食チェーンである日本マクドナルド（本社・東京都新宿区、日色保CEO）。全国に約2900店舗を展開する同社でいま、サプライチェーン全体の中長期的な最適化に向けた取り組みが加速している。昨年8月には、利用物流会社のH A V I サプライチェーン・ソリューションズ・ジャパン（H A V I）、富士エコーと共同で、利用配送拠点（DC）から各店舗への配送業務を平準化する取り組みを実施し、国土交通省と農林水産省から物流総合効率化法（物効法）の認定を受けた。さらに、今年6月には、読売新聞社とH A V I、永尾運送との4社で、食塩と夕刊新聞の共同配送に着手し、2回目となる物効法認定を取得。今後も、サプライチェーンを全体最適化する観点からさらなる物流効率化を進めていく考えだ。

→ 新聞記事のように「表記の揺れ」をなくすと読みやすくなる
（読みにくい＝×文章が下手 ○ルールがない）

IV新聞記事の表記ルールの例①

■単位、年、半角or全角の表記が決まっている

- ・キログラム→kg
- ・令和元年→2019年
(半角表記)
- ・Packing list→パッキングリスト(片仮名表記)

→社内の報告書などで
一定の表記ルールを
決めてみるといい



阪急阪神エクスプレス

成田国際ロジセンターを開所

西濃運輸と連携、国内外を一気通貫

阪急阪神エクスプレス（本社・大阪市北区、谷村和宏社長）は10日、「成田国際ロジステイクスセンター」（NGLC、千葉県成田市）の開所式を執り行った。同施設は、提携関係にある西濃運輸の成田支店内倉庫棟を全棟借りし、既存の成田カーゴターミナル（同芝山町）を移転・拡張するもの。敷地内に西濃運輸の路線便ターミナル「成田支店ターミナル棟」が同居することで、国際輸送とロジステイクス、国内輸送をシームレスにつないだ一気通貫の物流サービスを提供できることが最大の特長となる。

NGLCは成田空港から車で

15分の場所に位置し、倉庫面積は2万6642㎡の鉄骨造2階建て。1階（1万4198㎡）はほぼ全面が保税蔵置場で、輸出入貨物のクロスドックターミナルとして運用する。荷捌き場のほか、冷凍庫（マイナス25℃、30℃）冷蔵庫（5℃、17℃）、定温庫（18℃、125℃）も備え、これらの空調管理エリアでは半導体材料や医療用試薬などを取扱う予定。フロア内にはグループ梱包会社のスカイパッキング社も入居して、輸出梱包業務を内製化する。

2階（1万2444㎡）にはランプウェイでアクセス可能。プラットフォームには9カ所の

IV新聞記事の表記ルールの例②

■「ですます」調(敬体)でなく、「だ、である」調(常体)

■常用漢字を使用する

「常用漢字表」の漢字が目安

■ひらがな多用

「現代仮名遣い」に従う

ex～為、亦→～ため、また

→迷ったらひらがなで！



安川ロジステック

中期経営計画で物流改革を加速

物流拠点の機能別再編も計画

安川ロジステック(本社・北九州市小倉北区、小関幸治社長)は、2019～21年度の中期経営計画「Challenge25」で物流改革を加速させる。安川グループの全体最適としての効率化、グローバル化を基本方針とし、国内では業務の自動化・集中化、事業拡大を進めるとともに、安川電機の新たな生産体制に対応した物流拠点の機能別再編も計画。グローバル物流コストの最適化に向け、各種改善活動を継続し、安川電機の経済連携協定(EPA)、自由貿易協定(FTA)の活用支援も行っていく。

げ、グループの物流機能の高度化による利益貢献を目指す。具体的には、「高機能物流での効率化実現」「グローバル物流ビジネスの展開」「グループ組織力による倉庫、輸送機能最適化」「CSR経営の実践による企業価値の向上」に重点的に取り組む。

高機能物流での効率化
実現で工数を半減

業務の効率化にRPA(Robotic Process Automation)を導入、さらに安川電機のICT戦略に合わせて、現行の物流基

V 社内文書で提案したい表記ルール(案)

- 単位や数字の表記の統一(カタカナor英語、全角or半角)
- だ、である(常体)に統一
- 感情・敬語を交えない
 - ・「見落としてしまい情けない」→「情けない」は不要
 - ・「許可していただいた」→シンプルに「許可を得た」
 - ・「A社様から」→社内文書なら「A社」でよい

→ルールを共有し、極力ルールに沿って
書こうという気持ちで読みやすさは変わる
(部内で使える「文章を読みやすくする
ポイント」を共有します)



Ⅵ文章を読みやすくするポイント①一つの文を短くする

■一つの文であれこれ書こうとすると、主語がどんどん述語と離れていき(移り変わってしまい)、主語と述語のねじれを招く＝結局何だったか分かりにくくなる

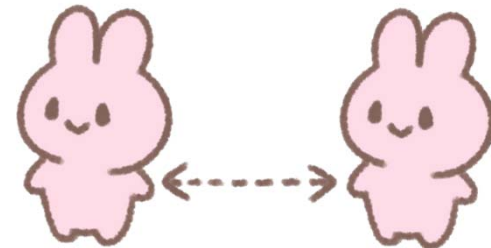
例:

当社が10年間取引している機械メーカーA社は、国内の生産拠点であるB工場を昨年閉鎖したため、日本から部品をタイへ輸出して現地で本体を生産しており、部品のアイテム数が膨大であることから、A社担当者よりインボイスを入手してから輸出申告までの間の時間がタイトであり、輸出申告の品物のすべての詳細を、資料等を入手して確認することは困難で、A社と一部の品物について口頭確認を行ったが、すべての品物については確認しなかった。

→「主語」と「述語」をあまり離れさせないで！

(お互いを見つけられなくなってしまう)

1センテンス90文字超えると読みにくい



VI文章を読みやすくするポイント①

一つの文を短くする

■一つの文を短くするのに役立つ「接続詞」

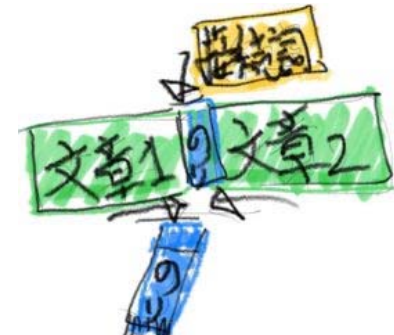
・「しかし」「ところが」「すると」「さらに」「ただ」「また」「したがって」「つまり」等でつないであげると、次の展開が読める

■前後関係や時系列説明に役立つ「つなぎの語句」

・「その結果」「このため」「それにより」「にもかかわらず」「これに対し」「一方で」「具体的には」「これらを踏まえ」等でつないであげると、理解の助けになる

・「あらかじめ」「その後」など時系列を示す語句も便利

→まずは文を短く切って、前後の関係を考え、上記の語句でつないでみよう



Ⅵ文章を読みやすくするポイント①

一つの文を短くする

■長い文章はところどころ短く切って、「接続詞」や「つながりの語句」でつないでみる

例：

当社が10年間取引している機械メーカーA社は、国内の生産拠点であるB工場を昨年閉鎖した。そのため、日本から部品をタイへ輸出して現地で本体を生産している。ただ、部品のアイテム数が膨大であることから、A社担当者よりインボイスを入手してから輸出申告までの間の時間がタイトである。したがって、輸出申告の品物のすべての詳細を、資料等を入手して確認することは困難となっている。こうした背景により、A社と一部の品物について口頭確認を行ったが、すべての品物については確認しなかった。

→ 短く切って、経緯を示す「つながりの語句」を入れると少し読みやすくなりませんか

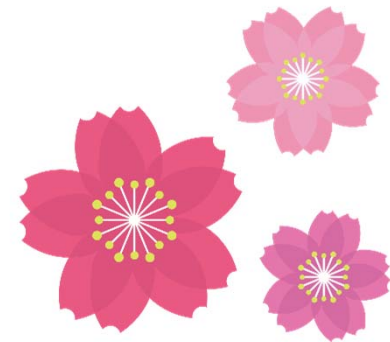


VI文章を読みやすくするポイント①ー2

一つの文を短くする（「細雪」谷崎潤一郎を“反面教師”に）

井谷と云うのは、神戸のオリエンタルホテルの近くの、幸子たちが行きつけの美容院の女主人なのであるが、縁談の世話をするのが好きと聞いていたので、幸子がかねてから雪子のことを頼み込んで、写真を渡しておいたところ、先日セットに行った時に、「ちょっと奥さん、お茶に付き合ってくださいませんか」と手の空あいた隙すきに幸子を誘い出して、ホテルのロビーで始めてこの話をしたのである。実はこちらへ御相談をしないで悪かったけれども、ぐずぐずしていて良い縁を逃がしてはと思ったので、お預かりしてあったお嬢様のお写真を何ともつかず先方へ見せたのが、一箇月半程も前のことになる。それきりしばらく音沙汰がなかったので、自分は忘れかけていたのであったが、先方ではその間にお宅さんのことを調べた模様で、大阪の御本家のこと、御分家のお宅さんのこと、それから御本人のことについては、女学校へも、習字やお茶の先生の所へも、行って尋ねたらしい。

→「細雪」は一文が長い。小説では味があるが、報告書ではマネしないように



Ⅵ文章を読みやすくするポイント②

「」を効果的に活用する

■「」を使うのはどういう時？

①強調したい時

- ・上司の指示通り「3290円」で発注した
- ・「GROSS WEIGHT」と「NET WEIGHT」を誤った
- ・「中国製」と認識していたが、実は「韓国製」である

②固有名詞であることを示す

- ・「顧客コード」に入力した
- ・「業務連絡票」を提出する

→「」があると視覚的にも見やすくなります
「」を読み手の意識付けに活用



Ⅵ文章を読みやすくするポイント②

「 」を効果的に活用する

■「 」を使うのはどういう時？

③会話、意見、指摘の中身を示す時（地の文と区別する）

- ・「数字に間違いはないだろう」と思い込んだ
- ・「当該モデルとは別であった」ことが判明
- ・税関担当者から「表記に誤りがある」との指摘を受ける

④強調したいが「 」と使い分けたい時は“ ”をよく使う

例

“ウッドショック”の影響で住宅建材が高騰している。

→「 」の多用をお勧めします
（読む人の理解の助けになる）



Ⅵ文章を読みやすくするポイント③ 「箇条書き」「マル数字」を活用する

■「箇条書き」を使うと整理される

- ・全部を文章にするのではなく「箇条書き」「マル数字」を使って見やすくするのも手

例

数量の誤りについては、

- ・カンマと小数点を見誤るケース
 - ・インボイスに記載の単位と申告単位（第1単位および第2単位）を誤るケース
- が多く発生しています。

申告の際には、

- ・数量が不自然に大きく(小さく)なっていないか
 - ・第1数量と第2数量の関係が不自然になっていないか
- の2点を確認しましょう。



→「箇条書き」にして「改行」すると少し読みやすくなりませんか
（「並列事項であること」が明確になる）

Ⅶ読みやすい文章の書き方のおさらい～4つのポイント

■表記の揺れをなくす

- ・まずはおおまかなルールを決めて慣れていく

■一つの文を短く、「接続詞」「つなぎの語句」を多用

- ・あえて使ってみることで、文章の流れを意識できる

■「 」を効果的に使う

- ・ちょっと多すぎるくらいでも見やすくなる

■文章で長々書いて分かりにくくなりそうだったら、「箇条書き」「マル数字(①②③)」を使う

- ・並列事項がたくさんある場合に便利

→文章の「見た目の読みやすさ」を心がけて1人の「名文家」
育成より部内・課内全員の「標準化」を



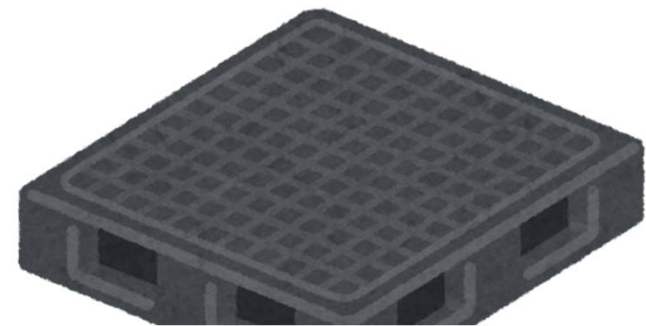
Ⅷケーススタディ①－ 1

■インボイス漏れの原因に関する報告

【原文】

当初、書類確認時にパッキングリスト上に品番の記載がなく重量のみ記載された箇所があったため顧客に確認したが、顧客からは1品番が複数のパレットに分かれて梱包されている旨説明があり、パッキングリストを差し替えたうえで申告手配を進めていた。追加のインボイス及びパッキングリストを確認したところ、当初1品番が分かれて梱包されている旨確認していたパレットに無償の返送品(故障品)が搭載されていることが判明した。輸出者から輸入者に対し故障品の返送について連絡がなく、また輸入者においても故障品の返送分が含まれていると気づかなかったことがインボイス漏れの原因と考えられる。

→少し一文が長いように感じます



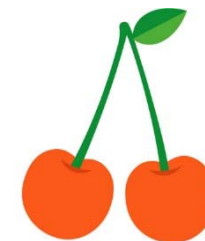
Ⅷケーススタディ①－ 2

■インボイス漏れの原因に関する報告

【改善案】

当初、書類確認時にパッキングリスト上に「品番」の記載がなく、「重量」のみ記載された箇所があった。**このため**、顧客に確認したが、顧客からは「1品番が複数のパレットに分かれて梱包されている」旨説明があり、パッキングリストを差し替えたうえで申告手配を進めていた。**しかし**、追加のインボイス及びパッキングリストを確認したところ、当初「1品番が分かれて梱包されている」旨確認していたパレットに、「無償の返送品(故障品)が搭載されている」ことが判明した。**したがって、インボイス漏れの原因としては**、「輸出者から輸入者に対し故障品の返送について連絡がなかったこと」、また、「輸入者においても故障品の返送分が含まれていると気づかなかったこと」の**2点**が考えられる。

→文章を分割し、つなぎの語句でつなげよう！
連絡、説明の中身に「 」をつけて明示する



IXワンポイントアドバイス①原因・理由の説明

WHY?



■「なぜ・・・ですか」に対し、理由・原因を書く時
・～ため。～が理由。～が原因。など「体言止め」で
終わらせると、かえってわかりにくくなる。

・「結果として」「以上のような要因により～となった」等を便利に
使い、「動詞」で終わらせる

例 訂正原因は何ですか？

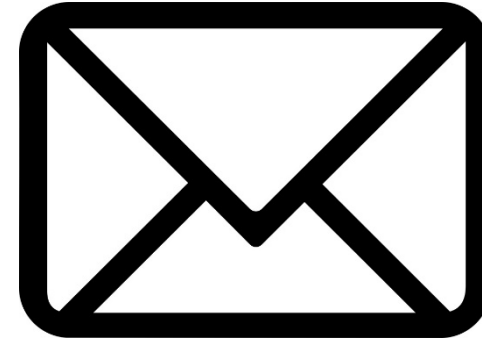
入手していた資料により成分に精製鉱油が含まれていることは認識していたが、精製鉱油が歴青油に該当することについて、作成者、審査者共に知識不足であった事。また、精製鉱油や歴青油について深く掘り下げることなく安易に統計品目番号を決定した事が原因。

→入手していた資料により成分に精製鉱油が含まれていることは認識していたが、精製鉱油が歴青油に該当することについて、作成者、審査者ともに知識不足であった。また、精製鉱油や歴青油について深く掘り下げることなく安易に統計品目番号を決定した。以上のような要因により、訂正を行った。

IXワンポイントアドバイス②社内・取引先への急ぎの問い合わせ

〇〇様

いつもお世話になりありがとうございます。
お願いがあり、ご連絡させていただきました。
以下、3点をご確認いただけますでしょうか。



- ・輸入開始が2023年「3月」とありますが、「4月」ではございませんか
- ・神戸工場のご住所をご教示ください
- ・輸入の「内訳」は「冷凍15t、冷蔵10t」でよろしかったでしょうか

お忙しいところ、恐れ入りますが、締め切りの都合上、6月11日(金)までに、
ご回答いただけますようお願い申し上げます。

カーゴニュース 石井麻里

→失礼がないように、的確に伝え、確実にレスポンスを得る
(上司の上司にコピー・転送できるメールに)

IXワンポイントアドバイス③サービス説明

当社は6月1日から、EPA／FTA利用に関する通関手続きのコンサルティングサービスを開始しました。

■背景

我が国ではEPA、FTAの締結が加速しており、利用することで特定の国や地域間で輸出入にかかる関税が撤廃・削減されるなどの優遇措置を受けることができます。

■概要

当社ではEPA、FTAの利用にあたって欠かせない、原産地規則に習熟した通関士5名を育成し、お客様のEPA、FTA利用に関するアドバイスから通関手続きまでをワンストップでサポートします。

■メリット

各種協定の中から、お客様のビジネスに最適な協定の利用を助言し、関税の削減に貢献します。

→長い文書は次に何を説明するか「ガイド」(ここでは■背景等)をつけてあげると読み手に親切



IXワンポイントアドバイス④手紙

■簡潔さ×親愛の情×おもしろみ

■ルール×好感を与える×用件を伝える

→手紙を書く＝その人のために時間をかける



川端康成「書簡の書き方」より

書簡といふものは、口で話す代りに文章で書き表はすものである。(略)そこで書簡文は、簡潔で、併も親愛の情がこもつてゐなければならぬ。その上に多少の面白味を加へることによつて、相手を感動させるやうなもののこそ望ましいのである。それがためには書簡の形式とか法則を弁へ、併も形式的すぎて浮薄な虚礼に走らず、そして極めて自由に自分の考へてゐることを、ちやうど花束を作る時その花束が出来ただけ美しい感じを持つやうに紅い花や白いのや花卉の大きいものや小さなものや幅の広い葉や細長い茎などを苦心して取交ぜるやうに、順序正しく抑揚をつけて相手に好感を与へながら用件を伝へるやう努めなければならぬ。だから秀れた書簡文は、即ち相手に感動を与へるやうな書簡文はそれ自体が優に立派な芸術であり得るのである。古往今來の書簡体小説が論より証拠である。

おわりに…

■文章をうまく書く必要はない

- ・文章を読む人、その先の人(その文章を活用する人)まで意識して書く

■誰もが忙しく、時間がない→“転送”、“コピペ”可能な文は喜ばれる(時短につながる)

- ・“転送”、“コピペ”を意識すると自然と「配慮された文章」に

■文章力=人間力

- ・「技術」ではなく、「誤解のないよう、分かりやすく伝えようとする気持ちや心配り」=思いやりが重要
- ・「コミュニケーション力」を補うのも「人間力」(他人への温かい気持ち)

→受け取る側への心配りが
「わかりやすい文章」



ご静聴ありがとうございました

