



株式会社 ニューイースト



物流の神髄とは「真心を運び、お届けすること」なり 冷蔵・冷凍食品の物流・倉庫業で独自のビジネスモデルを構築



株式会社ニューイースト

代表取締役社長 **三浦 戴子** 氏

少子化による家族構成の変化、女性の社会進出、高齢化の進行など、それらは日本人の食文化にも大きな変化をもたらした。その一つが冷凍食品の利用増加である。日本冷凍食品協会の調べによると、2013年に275.7万tであった国内冷凍食品の消費量は、2019年に295.1万tまで増えた。国民1人当たりの消費量に換算すると、21.7kgだったものが、23.4kgになっている。さらに、2020年にはコロナ禍による「巣ごもり需要」という特需が発生したため、さらに家庭用冷凍食品が初めて業務用冷凍食品を出荷額で上回った。実は、そこで必要不可欠になるのが、冷蔵・冷凍庫に保管し、店頭や家庭に配送する物流システムである。商品はエンドユーザーが口にする食品だけに、デリケートな対応が求められる。そして「真心を運び、お届けする」をモットーに物流体制だけでなく、独自の冷蔵・冷凍倉庫システムを構築し、きめ細かい対応で差別化を図り成長しているのが、志木市に本社のある株式会社ニューイーストだ。三浦戴子社長に創業の経緯や、成長の原動力などを聞く。

LEADER'S PROFILE

1943年福島県生まれ。小学生の頃に東京都板橋区へ転居する。学校を卒業し、証券会社に入社する。その後結婚し、3人の子供を授かるも30代半ばで離婚し、病院事務や税理士事務所での仕事を経た後、地元の中堅物流会社に入社し経理全般を担当する。5年ほど勤めた後、現専務取締役中山貢らと独立し1989年10月株式会社ニューイーストを設立する。創業当初は仕事の確保などで苦労したが、株式会社森乳ラボラトリーズ(現、株式会社クリニコ)の幹部との知遇を得て、現在の物流業の基盤を築く。その後、中堅物流企業としてはいち早く冷蔵・冷凍食品に対応した倉庫を設けノウハウを蓄積する。現在では物流のみならず、倉庫業としても業務拡大を図っている。座右の銘は、「魚、瀬に着き 鳥、木に泊る 人は情けの下に住む」という言葉で、いつどのようなときでも人の心を重んじている。趣味は旅行で、国内外の旅行を仲間と一緒に楽しんできた。

波乱の人生のなかでの物流業との出会い

——女性の方が物流業で起業されるのはとても珍しいことだと思います。まず、三浦社長の物流業との接点から教えていただけませんか。

私が物流業と出会ったきっかけは、1981年に東京・板橋にあった実家近くの運輸倉庫会社勤め始めたことでした。

学校を卒業して勤め始めた証券会社で知り合った男性と23歳のときに結婚をし、男の子2人と女の子1人を授かりました。しかし34歳のときに“シングルマザー”となり子ども3人を一人で養わなければならなくなったのです。そして、病院の事務職、

税理士事務所の職員などの仕事を経て、実家の母に子供の面倒を見て貰いながら、従業員が約350人、トラックを300台ほど所有する比較的大きな運輸倉庫会社にそれまでの経験を活かせることから、経理事務担当として入社しました。

その会社は都内にある老舗食品小売業者への「常温」「冷蔵」「冷凍」の3温度帯での配送やルートセールスを行っていました。数年の勤務を経て、経理だけでなく総務をはじめ事務全般を担当することになりました。すると、私の席が社長の近くにあったことから、何かと頼られるようになり、“社長秘書”の役割も回ってくる状態となってきたのです。しかし、次第に社長の優柔不断な経営姿勢や、それが起因となった社内の複雑な人間関係がわかるようになって、



自分なりに会社の前途に疑問を感じ始めました。

結局、我慢しながら5年ほど勤めているなかで、将来に思い悩んでいる私に「一緒に独立して運送業を始めませんか？」と声をかけてくれる同僚が現れるようになったのです。その一人が、いま当社の専務取締役を務めている中山貢でした。そして、高校を卒業して同じ会社で働き始めたばかりの私の次男の康と3人で、1989年10月に設立したのが株式会社ニューイーストだったのです。社名の由来は、会社を登記した「板橋区東新町1丁目」の住所にあり、「東新」という町名を英語表記にしたものなのです。——ニューイーストでのお仕事は順調にスタートしたのでしょうか。

設立当初、前職で取引のあった大手小売業者から仕事をいただけたほか、大手百貨店の年6回のイベントに関係する仕事もいただきました。とはいえ仕事量は少なく、中山と康が軽自動車1台を交代で運転して、お預かりした荷物を運送しているような状況でした。それにもかかわらず、以前に勤めていた運輸倉庫会社の仲間が「三浦さん達と一緒に働きたい」といって押しかけてきたのです。もちろん、割り振る仕事はありません。そこで、手の空いている者が居酒屋などのアルバイトをし、そこで得た賃金を集めて皆で分け合うようなことで、一時をしのいだこともありました。

そうしたなか、ドイツの家具メーカーのウォーターベッドを運送・設置する仕事のお話が舞い込んできました。請け負うためには、マットを一時保管しておく倉庫が必要になります。そこで借りたのが、埼玉県志木市宗岡4丁目にあった倉庫です。このことが、志木という土地と当社との初めての接点となり、本社も倉庫に隣接する形で移転させました。そして、マットを運搬するためのトラックも調達し、「さあ、これから」という段階になって、突然、大手流通業者からの横やりが入って全てキャンセル、仕事を取られてしまったのです。まさに、当社にとって青天の霹靂のような出来事で、社員一同途方に暮れる状態でした。

その逆境ともいえるべき状況で、新しいアイデアを思いついたのです。一緒に会社を立ち上げた中山



新座ベース竣工 三浦社長と中山専務取締役

が、大手食品会社の冷蔵や冷凍食品の運送・保管業務の経験をもっていたことから、この分野の仕事を開拓できないかということでした。

託された高栄養流動医療食の仕事

——そして、ニューイーストにとって大きな転機となる出会いがあったのですね。

当社を立ち上げて4年目の1993年、遠縁にあたる方から、森永乳業株式会社の子会社である森乳ラボラトリーの幹部の方を紹介していただいたのです。

お会いしにいくと、その方は「物流関係の仕事をしているそうですが、物流とは何と考えていますか。ある所から別な所へモノを流す、つまり『単にモノを運ぶ』という答えであるのなら、あなたに仕事をお任せするようなお話はありません」と切り出されました。あまりにも突然で、単刀直入な問いかけに私が戸惑っていると、その方は次のようなことを語り始めたのです。

「当社は森永乳業の100%子会社で、口から食事を摂ることができない高齢者、病気療養者や障がい



▲本社 2 階冷蔵庫内 電動ラック
▶冷凍おせち出荷作業（最新マテリアルハンドリングを導入）



を持った人のための高栄養流動医療食を扱っています。これから高齢者が増え、医療機関や老人ホームだけでなく、自宅での利用が拡大していくでしょう。10年後に100億円以上、20年後には200億円以上の売り上げになるはずですが、その過程で大切なのが物流なのです。運んでいる途中でパッケージに小さな穴が開けば、その流動食は腐ってしまいます。万一、お客様がそれを摂取してしまったら大変なことになってしまうからなのです」

そのお話を聞いた途端、私の口をついて出た言葉が「常日頃から物流とは単にお預かりした商品を届けるということではなく、真心をお届けすることだと考えています」でした。すると、幹部の方は一瞬「ん？」という表情をされた後、「その通りです。安心、安全は当たり前です。ハンディキャップを負ったお客様の生活の質である『QOL』を高めて、病気回復の希望を持っていただくことが、当社の企業理念となっています。その実現には信頼のおける物流会社が必要なのです、大手の物流会社は真心まで運んでくれません。今日はいいい人に会った」とおっしゃりました。

——そこから現在の倉庫を主体とする事業の基盤整備が始まったわけですね。

手始めにウォーターベッドのマット保管用に用意

していた200坪の倉庫の改造と拡張から着手しました。常温商品の保管・整備棚の拡充を行い、いつか利用することもあるだろうと考え新設していた30坪の冷蔵室の増強も進めました。これから扱う森乳ラボラトリーズの商品のなかには、チルド（要冷蔵）のものも含まれていると聞いていたからです。資金的な援助のお話もいただきましたが、しっかりと将来性を見通した事業計画書を作成したうえで銀行との折衝を重ね、自社の責任で銀行からの融資を受けながら先行投資を進めました。

そして、森永乳業のコンピュータシステムに合わせる形でデータ管理を行える体制を整え、同社の盛岡工場に適正在庫のバランスを図りながら発注・保管し、小分けしたうえで病院や施設、消費者のご家庭へお届けする仕事が始まったのです。

しかし、想定外の数々のトラブルに直面しました。たとえば、個人のお客様へ宅配便で送った商品が、雨で濡れてしまったことがありました。衛生面でお客様に不安感を与えてはいけけないので、手間とコストは無視できないものの、当社から出荷する商品にはラップをかけるようにしました。

森乳ラボラトリーズは当社を含めて複数の物流業者に業務委託をしていました。しかしきめの細かい確かな“真心を込めた対応”を評価していただいた



のか、次第に取り扱わせていただく量が増えていきました。

取引開始当初のアイテム数は10種類程度でしたが、同社が現在の社名である「株式会社クリニコ（以下、クリニコ）」に変更された1997年には50種類以上に増えていました。そこで立ち上げたのが、同じ志木市宗岡の3丁目の新しい倉庫だったので。新開発のチルド商品に対応するための250坪の冷蔵庫を含めた400坪の倉庫には4億円近い資金が必要だったものの、こちらも自社の責任で調達を行いました。さらに、2006年からは宗岡2丁目にある300坪（冷蔵150坪・常温150坪）の倉庫がクリニコ専用として稼働を開始しました。そうした結果、いまではクリニコの関係のお仕事が、全体の5割以上を占めるようになっているのです。

取引先拡大にともない倉庫を強化

——会社経営を考えると取引チャネルを増やして、新たな成長の機会を得ていくことも大切なことだと思います。

クリニコとの取引が始まってから30年近くが経ちます。窓口をつくっていただき、当社の成長を見守ってくださった幹部の方は、残念なことに2013年10月に他界されました。それまでの恩義には感謝してもしきれないものがございます。その間に当社と直接やりとりをさせていただいてきました現場担当の方、その上司の皆様のお顔ぶれは様変わりされました。それにともなって、物流のあり方やコストに対するお考えも徐々に変わっていらっしゃいました。しかし、当社を信頼してお任せ続けていただいていることに深く感謝し、これからもご期待に添えていく所存でおります。

その一方で、一段の飛躍を図るためには、新たなビジネスシーズの開拓も必要になってきます。幸いなことに冷凍・冷蔵施設を備え取引先のニーズに柔軟に対応できる物流会社としての認知が高まり、数多くのお客様と取引していただけるようになりました。

その一つが、運送を委託している宅配業者からご紹介をいただいた牛丼チェーン店のEコマース（電

子商取引）向け冷凍商材の取り扱いです。数十個単位の商材が入っている梱包を解き、お客様から注文のあった個数に小分けしたうえ、パッケージし直して注文を受けた翌日にはお届けできるように発送します。昨年来のコロナ禍での「巣ごもり需要」の急増を受け、3日間で3万件もの注文を捌いたこともありました。日によって注文の量は大きく変動し、臨機応変な人員の対応が必要不可欠になりますが、大手同業者にはなかなか対応できないでしょう。

そうした新規のお客様のご要望にお応えするために、2013年から稼働を始めたのが宗岡4丁目に新設した倉庫で、様々なニーズに対応するために、「-27℃」「5℃」「15℃（定温）」「常温」の4つの温度帯で保管できる倉庫になっています。クリニコとの取引が始まった当初から使っていた同じ宗岡4丁目にあった倉庫の機能は、この新倉庫へ集約しております。

いま、営業は副社長、次男の康に全て任せていて、さまざまな異業種交流会に参加するなどしながら、全国各地にネットワークを広げています。そして、新規にEコマースへの新規参入を検討している企業から問い合わせを数多くいただけるようになりました。最近ですと多いときには、1日に10件以上のお問い合わせが入ることもあります。そして、これまでの経験や培ってきたノウハウをもとに、お引き受けできるかどうかを即断即決しながら対応するなかで、お取引先は徐々に増えてきました。

そして、新規のお客様への対応能力をさらに強化するため、2020年12月に新座に500坪の倉庫を新設しました。搬入・搬出を100%ロボットが行う完全無人化された最新鋭の冷凍倉庫です。道路に面して冷凍倉庫を横長に配置すると、1台当たり6,000万円のロボットを6台、7台と数多く用意しなくてはなりません。そこで冷凍倉庫を縦長に配置することで3台のロボットで済むように工夫した工場でもあります。同時に、この新座の新倉庫に保管のバックヤード機能を集中させ、その分だけ空いた宗岡4丁目の倉庫のスペースでの小分けやピッキングの機能を高めることで、全体的な作業効率のアップを目指しています。



▲新座ベースロボット入口（冷凍庫）

◀新座ベース全景

未来永劫変わらない人の重要性

——コロナ禍による巣ごもり需要だけでなく、社会構造や生活習慣の変化によって人々の食生活も変わり、そのなかで冷凍食品の消費量が増えていくことが予想されます。御社にとっては追い風になるのではないのでしょうか。

その通りだと思います。先ほども触れましたが、1日10件以上のお問い合わせをいただき、嬉しい悲鳴をあげています。いま、お客様は物流の重要性を強く認識されるようになってきました。お客様のお手元にスムーズにお届けする保管・配送ルートなくして、どんなに素晴らしい商品を開発してもビジネスとしての成功にはつながらないからです。そのため、企画の段階から参加して欲しいというご要望を受けることが多くなりました。当社のノウハウや強みを活かす余地が広がり、お客様と「ウィン・ウィン」の関係を築ける可能性も高まることから、積極的に参加させていただいております。早晚、当社の倉庫のキャパシティが一杯になることが考えられ、新座に続く倉庫の新設も検討しているところです。

——お話を聞いてわかるように物流の世界でもロボット化が進んでいますが、「真心を運び、お届けする」という点において、人の手が大切なことに変わりはないのですね。

搬入や搬出の部分はロボット化できても、小分けやピッキングの部分はいまでも人手に頼らざるを得ないのが現状です。いま、パートを含めて80人の従業員がいて、そのうち60人は女性です。性別、正社員・パートの区別なく、当社では同一労働・同一賃金の賃金制を貫いてきました。女性ですと、どうしても家庭の問題がついてまわったり、悩みごとを多く抱えがちになります。そこで、私は年に何回か「女子会」を催し、そこで彼女たちの相談に乗るようにしてきました。その結果、一体感が強まり、繁忙期には自分たちの子どもをアルバイトで応援に寄越してくれるようにもなっているのです。

物流の仕事で面白いのは、効率化の余地が無限にあることです。これまで30人で8時間かけてしていた配送作業を、どうしたら20人で5時間以内に終わらせるようにするか——。商品や個数などのデータ入力を間違わないようにするダブルチェックの体制づくりや、3枚別々だった伝票を1枚にまとめて、貼る作業の手間を省くなど、さまざまなアイデアを提案してくれるのは、現場で働く従業員たちなのです。これから労務や経理など間接部門のシステム化も進んでいくでしょう。しかし、コアの仕事における人手の重要性が変わることはありません。

「真心を運び、お届けする」の理解者であり、実践者である従業員たちの“人間力”と効率化をめざす“情報システム力”の調和を最大の武器として、これ



まで以上に業務に邁進していきたいと思います。

——人材の育成では、どのような取り組みをなさっているのでしょうか。

何も特別なことはしていません。朝礼などの集まりでは、当社の現状や課題、今後の方針といった情報の共有を行い、風通しをよくするように心がけています。強いていうのなら、「真心」の原点ともいえるべき「やさしさ」の涵養でしょうか。やさしさは一朝一夕に身に付くものではありません。常日頃の生活態度を通して身に付けていくしかないのです。

一例ですが、康は従業員と一緒にコンビニエンスストアに行き、レジで精算する際に「お願いします」「ありがとうございます」と話しかける自分の振る舞いを見せるようにしているそうです。店舗に入るとき、出てくる人がいたら「どうぞ」と言って譲ってあげます。そうやって他人にやさしく接していると自分の心が温かくなり、自ずと何事に対してもやさしい気持ちで接することができるようになることを、身をもって伝えているわけです。そのことを理解できれば、お客様からお預かりした商品、そして同じ職場の仲間にも、自ずとやさしい気持ちを抱くようになるでしょう。

——最後に、康氏への社長の座のバトンタッチはどのようにお考えですか。

営業を含めた対外的なことは、すでに康に一任し、口を出さないようにしてきました。そして以



副社長 康氏

前から、80歳までには社長交代を行う考えでいて、ここ数年のうちには実行することになるでしょう。お世話になったクリニコの幹部の方から授けられた「自分が優位になればなるほど、人に対してやさしくなりなさい」との教えを心に刻み込んでいる康のことですから、これからも真心をお届けすることを大切にしながら続けてくれるはず。第一線を退いた後に私はどうするかというと、裏方に回って従業員の悩みごと

取材後記

武蔵野銀行 志木支店

金子 真之 支店長



株式会社ニューイースト様は、志木市に本社を構える地域の優良物流企業です。

食文化の変化に対する先見性により蓄積された冷蔵・冷凍システムにおける独自のノウハウと、大手には真似のできないきめ細かく誠実な対応により、取引先との強固な関係を築かれ、新規先からの引き合いも多数受けております。取引先や従業員をはじめ関係先の皆様を、心より大事にされる三浦社長のお人柄が社風となり、多方面との信頼関係を構築され、事業の発展に繋げております。

これからも業容が伸展されていく株式会社ニューイースト様とともに歩み、少しでもお役に立てるように、引き続き尽力して参る所存であります。

などにもっと耳を傾け、ニューイーストという会社の一体感をより強くしていく、縁の下の力持ちのような存在でいたいと思っています。

■株式会社 ニューイースト 概要



創 業：1989年

資本金：1,500万円

従業員：80名

本 社：〒353-0001 志木市上宗岡 3-6-11

取引店：志木支店