

実店舗を有効活用する EC ラストワンマイル戦略

EC を競合と差別化したい小売業者向けの

クラウドソーシングによる

当日配送ソリューション

2018 年 10 月 株式会社セルート



目次

概要

小売業者が抱える課題

時間のシェアで生まれた新しい宅配網

EC ラストワンマイルの先進的な取り組み事例

参考資料

運営会社

企業向けのお問い合わせ先

概要

宅配事業者の値上げとサービス縮小

インターネット通販の急拡大による貨物の増加、労働需給バランスの変化等により、宅配事業者のドライバーは慢性的に不足しています。

大手宅配事業者の値上げや時間帯指定の見直しが進んだことで、小売事業者の間では消費者へ送料の一部負担を求める等ラストマイルの体制を見直す動きが出ている一方、消費者が商品の配送に要求するサービス水準※は高まっています。

※当日配送、配送時間指定の遵守、多様な受取場所の選択等

Amazon.com の影響

日本を含む世界 29 の国と地域の 24,000 人以上のオンライン購買者を対象に PwC が実施した、消費者の購買行動に関する年次調査の結果、日本の消費者は世界で最も Amazon.com の影響を受けており、消費者の 39% が小売店で買い物をする頻度が減少したと回答しています。

想定を上回るネット通販の急拡大を受け、実店舗を持つ小売事業者はそれぞれの仕方でオムニチャンネル化を進めています。

シェアリング・エコノミーによる即時配送でビジネスを加速

「DIAq (ダイヤク)」は、通販サイトに当日配送の選択肢を、迅速に、低コストで追加します。

公開している API を用いて通販サイトと DIAq を連携することで、店舗、消費者、3,000 人のアンカー（運送者）が瞬時につながり、消費者が望むさまざまな配送方法を提供することができます。

消費者は店舗での買い物かインターネット通販かにかかわらず、好きなタイミングに好きな場所で、商品を選び、決済し、受け取ることができます。



図1. 店舗を中心とする地域のコミュニティ形成

小売業者が抱える課題

宅配の運賃は上がり、選択肢は減っている

配送の選択肢不足は、オンラインショッピングカートの商品を決済前に放棄する大きな理由のひとつになっていますが、2018年10月現在、ほとんどの宅配事業者は当日配送を受け付けていません。また、通販サイトで購入される多くの商品の性質や販売単価から見て、バイク便等の配送手段を用いるケースは緊急性が極めて高い場合に限られます。

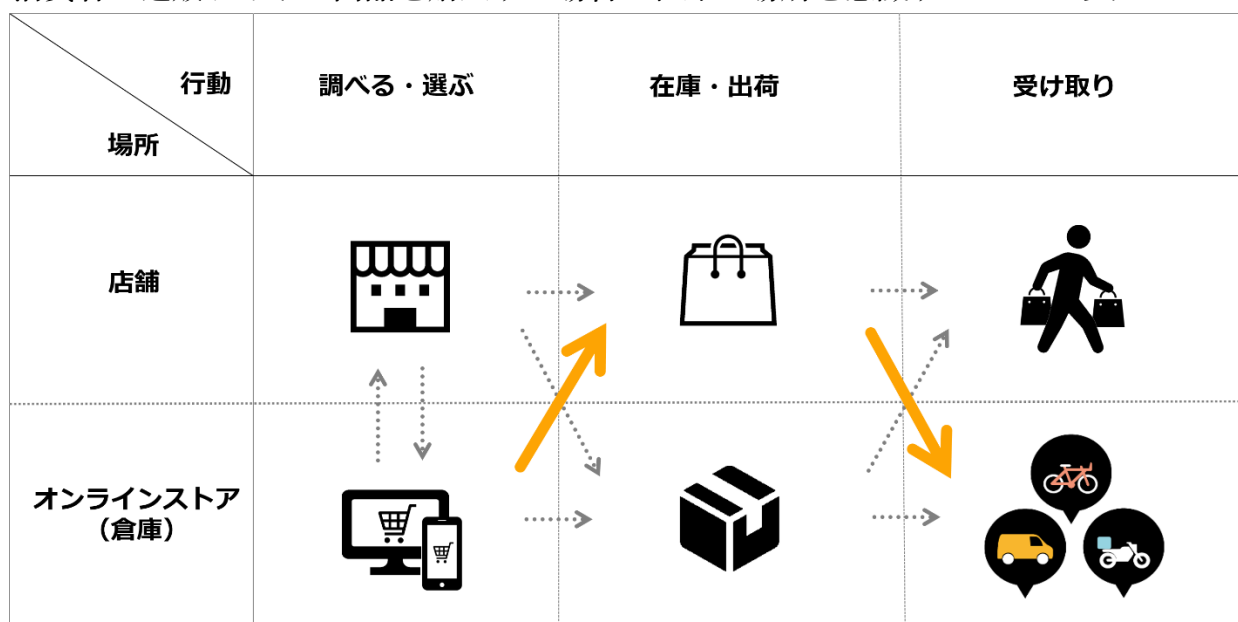
もちろん、自前でドライバーを抱える方法もあります。ただし、大手宅配事業者等は繁忙期に時給2,000円（ときにはそれ以上）でドライバーを募集しており、これは誰もが真似すべきやり方ではありません。ドライバーの時給の他に、車両代、駐車場代、燃料費等がかかるのはもちろん、常に余剰人員を抱えていないと、結局、同じ時間帯に受けられる注文の件数も限られます。

消費者はより便利な手段を選ぶ

消費者が店舗で商品を実際に確認したその場で通販サイトから商品を購入したり、ブックマークして後から購入したり、通販サイトで商品の評判や価格を調べてから店舗で実物を見て購入したりする行動は、「ショールーミング」「ウェブルーミング」と呼ばれていますが、ひとりの消費者が常に同じ行動をするわけではなく、場面に応じて無意識的にチャンネル間を行ったり来たりしています。消費者を店に引きつけるのは簡単ではありません。

店舗と通販サイトで重複する非効率なサプライチェーン

消費者が通販サイトで商品を購入する場合、在庫の場所を意識することはありません。



もし、店舗と通販サイトのサプライチェーンがそれぞれ独立しているとすると、在庫情報や受け取り方法が連携されず、販売機会を逃している可能性があります。

時間のシェアで生まれた新しい宅配網

DIAq（ダイヤク）は、多種多様な人々の「移動時間」、「空き時間」をシェアして荷物を運ぶことができる国内唯一の配送クラウドソーシングプラットフォームです。自転車で通学する学生や買い物に行く主婦からプロドライバーまで、東京 23 区で約 3000 人のアンカーが登録しており、通販サイトと連携することで、当日配送の仕組みを迅速に、低コストで追加します。

また、当日配送では集配センター等を経由せずに店舗から直接消費者の手元へ配送するため、大量のダンボールや緩衝材を準備する必要もありません。

例えば、消費者がある商品を自宅で受け取りたいと思ったら、店舗へ買い物に行く別の消費者が、報酬を得て、代わりにお届けします。

消費者に当日配送の選択肢を提供することは、つまり、消費者が受け取りたいと思うときにお届けできるということです。オンデマンドの配送は、消費者が商品に対して心変わりしてキャンセルする可能性を減らします。また、消費者の受け取り需要が高いピーク時間帯（早朝や夜間）は在宅予定の「空き時間」であり、DIAq に登録するアンカーが仕事を希望する時間帯と重なっているため、物流業界の忙しさにほとんど影響を受けることなく商品をお届けできます。

消費者を中心に考えると、消費者が通販サイトで購入した商品の在庫が近くの店舗にある場合、わざわざ遠くの物流倉庫から発送して消費者を待たせるべきではありません。

競争に勝つために、小売事業者には、実店舗を顧客接点とネット通販の拠点の両面で活用し、消費者が商品を受け取りたいときに確実に届けられる仕組み作りが求められています。実店舗および店舗スタッフの適切な活用は、EC化率が年々高まる中、小売事業者の大きな強みになっています。

シェアリング・エコノミーにおいて、消費者とサービス提供者の境目はあいまいです。消費者は顧客でもあり運送パートナーでもあり、店舗を中心に商品の購入を通じて形成されるコミ



実店舗および店舗スタッフの適切な

活用は、EC化率が高まる中で小売業者

の大きな強みになっている。

ユニティの参加者です。このコミュニティには、従業員やその他のパートナーも加わることができます。

DIAq は、通販サイト運営者向けの API を公開しており、配送を作成して管理するためのインターフェース、ダッシュボード、開発環境を提供しているほか、android、iOS のアプリ、PC のウェブブラウザからチャーター配送の発注が可能です。

DIAq の API と通販サイトを連携することで 3000 人のアンカーと今すぐつながり、消費者が望むさまざまな受け取り方法を提供することができます。

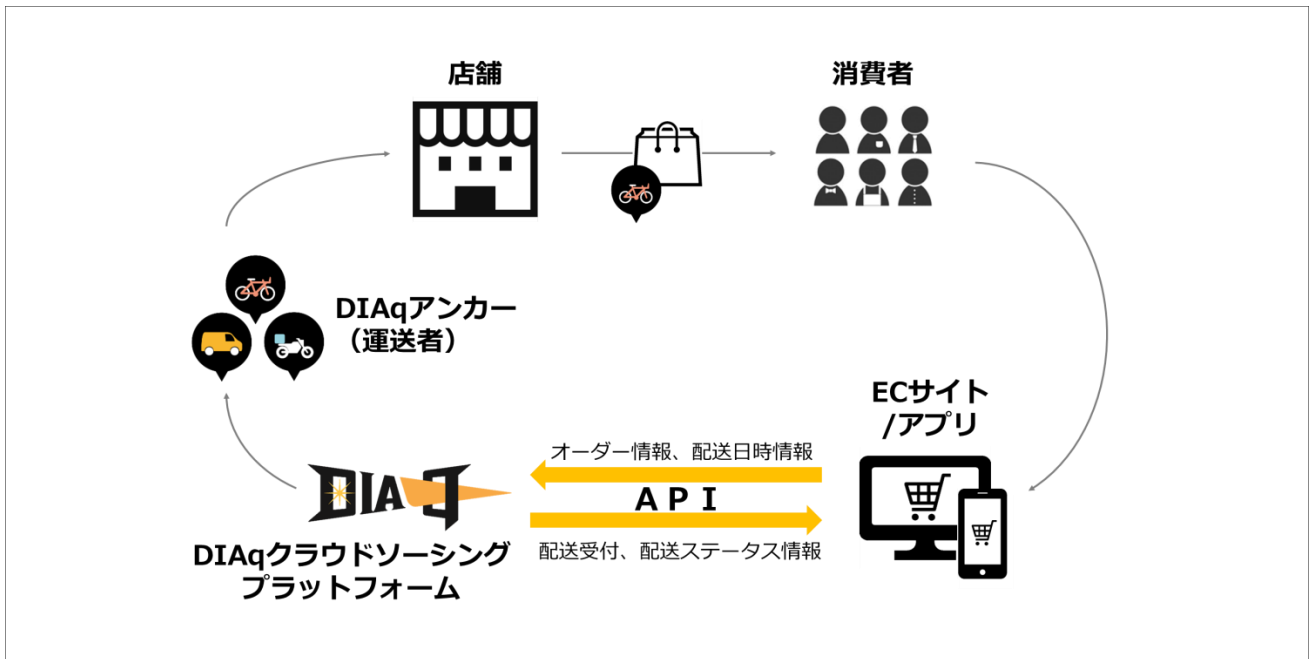


図 3. DIAqAPI 概要図

EC ラストワンマイルの先進的な取り組み事例

多様化する消費者の配送ニーズに対応するための主な小売業者の取り組みとして、以下のような事例があります。

ホームデポ

(<http://ir.homedepot.com/news-releases/2018/09-26-2018-132947935>)

配送オプションの「エクスプレス・デリバリー・フロム・ストア (Express Delivery from Store)」を選択すると、最寄りのホームデポで注文品をピックアップして当日・翌日配送。

アマゾン フレックス (<https://flex.amazon.com/>)

4 ドア、中型のセダン以上の車を所有する一般人に時給 \$ 18 ~ \$ 25 で配送を委託。

ウォルマート

(<https://blog.walmart.com/innovation/20170601/serving-customers-in-new-ways-walmart-begins-testing-associate-delivery>)

店舗の従業員が帰宅時に自宅近くの顧客へ商品を配送するテストを開始。

参考資料

※PwC、Total Retail 2017 不確かな未来の備え 小売業に必要な10の投資分野

※平成29年4月経済産業省商務情報政策局情報経済課、平成28年度我が国におけるデータ駆動型社会に係る基盤整備（電子商取引に関する市場調査）

運営会社について

会社名：株式会社セルート

設立：1984年11月

代表者：代表取締役 高木 恵理

本社：〒169-0075 東京都新宿区高田馬場 1-31-18

資本金：5,000万円

企業向けのお問い合わせ先

株式会社セルート DIA9プロジェクト 担当：田村

T E L：03-5285-5089（平日 9：00～18：00） F A X：03-5285-5077

e-mail：info@dia-9.com

EC向けAPI紹介サイト：<https://ec.dia-9.com>

Facebook：<https://www.facebook.com/DIA9PR/>