EC業界のトップランナーたち

ヤマトのワンストップサービスをミカタにして ECショップの「即日配達」を実現！

EC業界が物流業務において絶大な信頼を寄せるヤマト。事業規模を問わず、力強いパートナーとして利用できる、ヤマトの画期的なシステムや今後の事業展開について、ヤマトシステム開発株式会社（本社：東京都江東区）e-通販ソリューションカンパニープレジデントの松﨑暢之氏に伺った。

お届けをよりスピーディーに、業務を効率化するソリューションの提供

――物流業務はEC業界の要なので、ヤマトを選ばれる事業者は多いです。ヤマトシステム開発では、EC事業者向けにどのようなサービスを提供しているのでしょうか？

松﨑：ヤマトグループは宅急便で成長してきましたが、私たちは、「お客様の成長を支えることが、宅急便を増加させることにつながる」と考えています。e-通販ソリューションカンパニー（事業）の立ち上げの目的は、EC事業者様がよりスピーディーに、業務の効率化を行えるように、ヤマトグループの物流・情報・決済という機能を組み合わせて、お客様の販売拡大やコスト削減のお役に立つビジネスモデルを打ち出すことでした。そのソリューションを提供するために、2005年11月からスタートして、現在ユーザーは約8500社。客数で年間約120%の伸び率を達成しています。

――年間約120%の伸び率には、どのような背景がありますか？

松﨑：ECは誰でも立ち上げられるシンプルさがありますが、1つの商品を届けるには、モール出店や自社サイトへの商品登録、在庫管理、決済業務、物流業務と複数の業者が関わることになります。

私たちは、ECショップ立ち上げ、受注から配送まですべてをワンストップでできるフルフィルメントが強みの一つ。これがEC事業者様の業務の効率化を推進する大きな力になっていると思います。

――ECショップとして御社にお願いすると、どのようなサポートをしてくださるのですか？

松﨑：北海道から沖縄まで全国26営業所がありますので、EC事業の立ち上げ支援も含めて、各地域の事業者様にマンツーマンで支援をさせていただいています。注文したお客様に送り状の番号をメールでお送りするので、必然的に問い合わせはヤマトへ来ることが多くなります。ヤマトでは、荷物の問い合わせを無料で受けるのはサービスとして当たり前の仕事ではありますが、言い換えればEC事業者様が無料でサービスセンターを構築されているようなものです。この送り状番号によって全ての荷物の追跡が可能となっているのです。

1日約54000人のドライバーが、離島を含め全国各地で稼働しています。社員5人のEC事業者様でも、弊社のソリューションをご活用いただければ、54000+5人の従業員で、大手企業と同等なサービス提供を実現します。そのようなソリューションを展開しているのです。

「顧客志向」から生まれた「荷物を動かさない」という考え方

――ヤマトの脚力を活かしているからこそ、EC事業者へ向けたサービスも信頼を得ていると言えそうですね。

松﨑：「顧客志向」。それがヤマトの信念です。ヤマトの宅急便の成長の始まりは産直でした。例えば北海道ではカニが取れるので「クール宅急便」が生まれるなど、各地の生鮮品や物産の注文を日々いただきながら荷物の数が増えてきたのです。地域のドライバーが一番お客様のことをよく知っており、お客様の課題を解決するような話し合いができ、私たちはシステムでそれを支援していく。こうした体制作りが支持を得ているのではないでしょうか。

――配送コストを削減するための取り組みを教えてください。

ヤマトシステム開発株式会社
e-通販ソリューションカンパニー
プレジデント
松﨑 暢之
まつざき のぶゆき

松﨑：e-通販ソリューションでは「できるだけ荷物を動かさない」という逆転の発想でのソリューションも提供しています。これはお客様のコストダウンを第一に考えてのことです。

例えば、家電量販店など多店舗展開している事業者様に提供しているスキームがそうです。全国に数百店舗あるこの事業者様では、EC用の物流センターに在庫を置いて、ご注文があると北海道から沖縄まで全国に配送されていました。そこで私たちがご提案したのは、在庫を持つ各地域の店舗からの出荷です。WEBでオーダーが入ったら、配送先に近い店舗に出荷指示を送るようにしました。これにより即日配達も可能になります。仮に、札幌店に在庫がなくても、釧路店にあれば翌日お届けすることができるのです。配送コストが削減されるうえに、EC用の物流センターの作業負担も少なくなります。また、店舗の売り上げになることで各店長のモチベーションも上がります。

小規模ECショップでも利用できる「通販パック」の即日配達

――EC事業者向けに、即日配達も可能な受注・物流代行のサービスもあると聞いています。

松﨑：「通販パック」のことですね。このサービスは、大手EC事業者様が展開されている「即日配達」を、中小のEC事業者様にも実現していただける物流代行のサービスです。もちろん、事業規模は問いません。WEBショップの構築から受注、コールセンターでの運用、物流作業、配送、決済をヤマトグループがすべて請け負います。「通販パック」では、お客様の商品を、全国にあるベース（ヤマト運輸の輸送拠点）と直結した倉庫で保管することで、ご注文から最短8時間のお届けが実現できる、「他社には真似のできない」サービスだと自負しています。やはり通販業界は配送スピードの勝負ですから。

このサービスでは、出荷情報をECの事業者様の手元の端末で、リアルタイムに確認・把握することができます。「通販パック」では、複数拠点を持つことで、商品をお届け先から一番近い倉庫から出荷させ、配送距離を短くすることでコストダウンを実現しました。ヤマトへの運賃収入は減りますが、「エンドユーザーの満足度を高められれば、今後もヤマトをお使いいただける」という考え方です。

――小規模ECショップも利用できるのですか？

松﨑：もちろんです。1出荷から可能です。「通販パック」のサービス料金は、地帯別に1出荷あたりのサービス料金が決まっており、出荷件数に応じた従量制になっています。サービス料金には、出荷作業料、宅急便運賃、システム利用料が含まれています。サービス料とは別に必要なのは保管料となります。例えば月に1件の出荷しかない場合、費用は1件分のサービス料金と保管料のみ。いつもの宅急便に少しプラスしていただくだけで、当日配達サービスが可能になります。

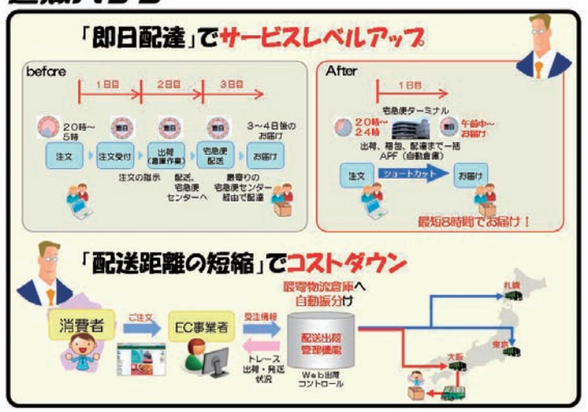
大手企業が行っている「本日中に配達します！」というサービスレベルが、こうしたシステムを利用することで、中小EC事業者様でも実現可能であることはまだまだ知られておらず、ご利用価値は大変高いはずです。2年前にサービスをスタートして以来、「通販パック」の利用企業は増え続けています。導入いただいた企業様には即日配達をウリにできますからね。

――御社の大きなグループ力を中小ECショップでも味方にできるのは大きな魅力です。

松﨑：多くの方々には今でも、「ヤマト＝宅急便」といったイメージがあるようで、デリバリーが本業と思われているようです。しかしヤマトを運送会社としてではなく、事業のパートナーと認識されたとき、お客様の業務のやり方は大きく変えられます。

ヤマトの約45000台、約4000センター、約25万の取次店を味方にして、ヤマトをパートナーにして成長していただきたいですね。

通販パック



「通販パック」で、「即日配達」をショップのウリにする！

- ●ヤマトと組めば大手通販会社と同等に「即日配達」できる
- ●ヤマトなら受注から配送・決済までをワンストップでご提供
- ●配送リードタイムの短縮（最短8時間でお届け）と配送コスト削減の実現
- ●24時間365日体制の自動倉庫の活用
- ●お手元で出荷情報が確認できる「見える化」
- ●導入しやすい「1出荷あたりの従量制サービス料金」

ヤマトグループの「業務最適化ソリューション」が生産性向上・コスト削減を実現します。

お気軽にお問合せください！
0120-11-2819（平日9:00～17:00）
ヤマトシステム開発 株式会社
e-通販ソリューションカンパニー　担当:原田
＊下記サイトのお問合せフォームまで
http://www.kuroneko28.com
くろねこ通販　Kuroneko28　検索

<ソリューションのご紹介>
■最寄り店舗在庫を活用した通販出荷ソリューション
■中古商材・引き取り支援ソリューション
■即日配達を実現する通販物流ソリューション
■卸・メーカー直販支援ソリューション
■小売店・スーパー・百貨店、商材調達ソリューション 他