

20 流通 その1

お店で今使っている宅配業者・・・、なぜその業者を選んだのか理由がありますか？「近くにあるから」というのも立派な理由かもしれませんが、もっといろいろと考えて選ぶ必要があるかもしれません。料金に関しても、見直しができる要素があるかもしれません。ここでは、そのようなことを学んでいき、見直しのきっかけにしてみましょう。それだけで、支出が抑えられるかもしれません。

●商品を送り届ける体制を作る

実店舗での販売と異なり、ネットショップは離れた場所の顧客に商品を送り届けなければならない。商品を倉庫からピックアップして、配送業者に引き渡し、迅速かつ確実に顧客の元に配達できる物流体制を構築しておく必要がある。中でも重要なのが配送業者の選定である。基本的には複数の宅配業者の料金やサービス内容を比較検討したうえで、各業者と料金等の交渉を行い、条件の良い業者と契約を結ぶ。ほとんどのネットショップは、配送地域を限定するようなことはせず、国内全域を対象に商品を販売している。このため、全国的な配送網を構築している大手宅配業者を利用するショップが多い。ただし、特定エリアへの配送頻度が高いショップの場合は、その地域に拠点を置く宅配業者を利用することもある。出荷取扱量の多い大規模ネットショップでは、物流アウトソーシングの業者に物流関連業務全般を委託するケースもある。配送だけでなく倉庫管理から商品ピックアップ、梱包、出荷事務までアウトソーシングが可能なので、自店の作業を軽減できるとともに、物流の効率化とコスト削減が期待できる。

ネットショップの物流体制	
一般的なネットショップ	商品管理・梱包・出荷事務は社内でおこない、配送のみ宅配業者に委託する。
出荷数の多い大規模ショップ	物流関連業務の一部または全般を外部の物流アウトソーシング業者に任せる。

●宅配業者のサービス内容をチェックする

宅配業者を利用する場合、まずは各宅配業者のサービス内容からチェックしていく。次に示すのは「ヤマト運輸」「佐川急便」「日本郵便」の基本サービス内容だ。その他「福山通

20 流通 その1

運「西濃運輸」といった業者もある。基本運賃は表にある通り「ゆうパック」が一番安く、それ以外は基本的に同じ料金設定と言える。ただし、ヤマト運輸や佐川急便の場合は、交渉次第で料金割引の可能性がある。一方「ゆうパック」には、数量に応じた割引サービスが用意されている。割引交渉の結果や毎日の出荷数量を踏まえたうえで、どの業者が最も安くなるか試算する必要がある。

	ヤマト運輸 宅急便	佐川急便 飛脚宅急便	日本郵便 ゆうパック
料金 (個人利用、持ち込みは100円割引)	東京⇄大阪 【3辺型のサイズが60cmまで、2kg以内】で集荷に来てもらい840円	東京⇄大阪 【3辺型のサイズが60cmまで、2kg以内】で集荷に来てもらい840円	東京⇄大阪 【3辺型のサイズが60cmまで、2kg以内】で集荷に来てもらい800円
集荷	可能 (電話・Internet)	可能 (電話)	可能 (電話)
代金引換時の 決済手段	現金・クレジットカード等	現金・クレジットカード等	現金
配達時間帯	午前中 12:00~14:00 14:00~16:00 16:00~18:00 18:00~20:00 20:00~21:00	8:00~12:00 12:00~14:00 14:00~16:00 16:00~18:00 18:00~20:00 19:00~21:00	午前中 12:00~14:00 14:00~16:00 16:00~18:00 18:00~20:00 20:00~21:00
不在の場合のドライバー 直通の携帯電話 番号掲載	あり	あり	なし
メール便	クロネコメール便 (A4・厚さ1cmまでで全国一律80円等)	飛脚メール便 (縦横厚さの合計70cm以内、300gまでで全国一律160円等)	定形外郵便物 (縦横厚さの合計90cm以内、50gまでで全国一律120円等)
通常料金の割引	交渉次第	交渉次第	なし

2011年12月現在

料金以外のサービス面でも、以下のようなチェックポイントがあるので、自店に必要なサービスの有無やサービス内容について事前に調べておくとよい。

20 流通 その1

◆配達時間帯

ヤマト運輸や佐川急便は配達時間帯を細かく分類しているが、宅配業者によっては「午前と午後のみ」等のケースもあるので注意が必要だ。顧客の利便性を考えて、出来るだけ細かく分類されている業者を選ぶこと。

◆再配達

再配達については、不在連絡票に配達員の携帯電話番号が記載されているか等、受け取る顧客側の利便性をチェックする。

◆代金引換

代金引換でチェックするのは利用可能な決済手段と手数料。ヤマト運輸や佐川急便はクレジットカードや電子マネーが利用でき、顧客の利便性が高い。ゆうパックの代引き手数料は一律250円だが、ヤマト運輸や佐川急便は代引き金額に応じた手数料が必要になる。

◆冷凍・冷蔵商品の配送

冷凍または冷蔵保存が必要な商品を取り扱う場合は、ヤマト運輸のクール宅急便のように、輸送中の温度を管理できるサービスが用意されているかもチェックする必要がある。また、クール便の料金や配送可能重量等も調べておく。

※参考文献「ネットショップ検定 公式テキスト」より一部抜粋

21 流通 その2 へ続きます。