

東京都貨物輸送評価制度セミナー資料

配送時のCO2削減の取組みについて (置き場所指定お届けサービスなど再配達削減の取組み)



2019年3月5日
株式会社ファンケル

・ファンケルの物流センターの推移

関東圏内に8拠点の物流センター



2005年物流センタープロジェクト立ち上げ
2008年一括集約型センターを設立



(システム化・環境に配慮された物流センター)

- ・2009年度ロジスティクス大賞「技術革新賞」受賞
- ・2009年度自動認識システム対象入選

デジタルピッキングの導入によるペーパーレス化
年間約740万枚（約30トン）の用紙削減



拠点集約によるCO₂の削減効果
年間約130トンの削減が可能に



・ファンケルの物流センターについて

FANCL

正直品質。

- 所在地 : 千葉県柏市 十余二工業団地内 日立物流 北柏第2物流センター
- 建物仕様 : 鉄骨鉄筋コンクリート造6階建 (延床面積: 約11,000坪)
- 使用面積 : 約4,800坪 (15,647㎡)

- センター運営時間 : 9:00~19:00
- 作業スタッフ人員 : 約120名/日
: 在籍 約240名

- 物流運営会社 (業務委託) : (株)日立物流
- 倉庫管理システム : NEC (日本電気(株))
- 設備機器 : (株)ダイフク
- ファンケル駐在社員 : 8名

ファンケル関東物流センター



1日あたりの出荷件数
約18,000件/日

・お客様への商品発送について

商品のお届けまでの流れ

お客様



ご注文

ファンケル関東物流センター



出荷

配送会社様



配送

商品のお届け時には受領印が必要
= お客様のご在宅が必須



在宅・不在に関わらず受領印不要でお客様がご指定された場所にお届けする配送サービス。

ご注文時にお届け場所をお選びいただく事で、ご指定の場所へ商品をお届けし、配達完了の旨を記載した連絡票をポストへ入れてお知らせ。**ご在宅でもチャイムは鳴らしません！**

導入背景

共働きで家にいない

残業で帰宅時間が読めない

体調を崩している

赤ちゃんが寝てるのでチャイムを押されたくない



お客様が商品を受け取る際の「不便さ」を解消し、
配送を効率化する「置き場所指定お届け」を1997年～スタート

・置き場所指定お届けサービスの仕組み

ご注文の際、商品お届け時の置き場所を下記9つの中から選択。

戸建ての場合



集合住宅の場合



上記9つの置き場所に見合った置き場所が無ければ、ご自宅の環境に合わせ、任意に置き場所をご指示頂く事も可能。例：植木鉢の後ろ・風除室の中など



ご指定頂いた置き場所は送り状に印字される仕組みになっており、宅配会社のドライバーさんによってご指定の置き場所にお届けします。

置き場所指定お届けの利用率

= 40% (置き場所指定30% + ポストイン10%)

置き場所別 利用率

小さいサイズの商品はポストインでお届けしています。

置き場所	玄関前	宅配ボックス	集合ポスト	ガスメーターボックス	自転車の加	物置	車庫	管理人様預け	洗濯機の中	その他
利用率	43%	19%	10%	5%	2%	2%	1%	0.2%	0.2%	18%

置き場所指定お届けサービスをご利用頂いたお客様の声

「留守でも簡単に受け取れてとてもいいシステムだと思っているので 是非これからも無くさないで続けて下さい」
 「呼び鈴が鳴るとドキドキバタバタしてしまうので、ドアの前に置いてくれる置き場所のサービスがとてもありがたいです」



盗難の心配は無いの？

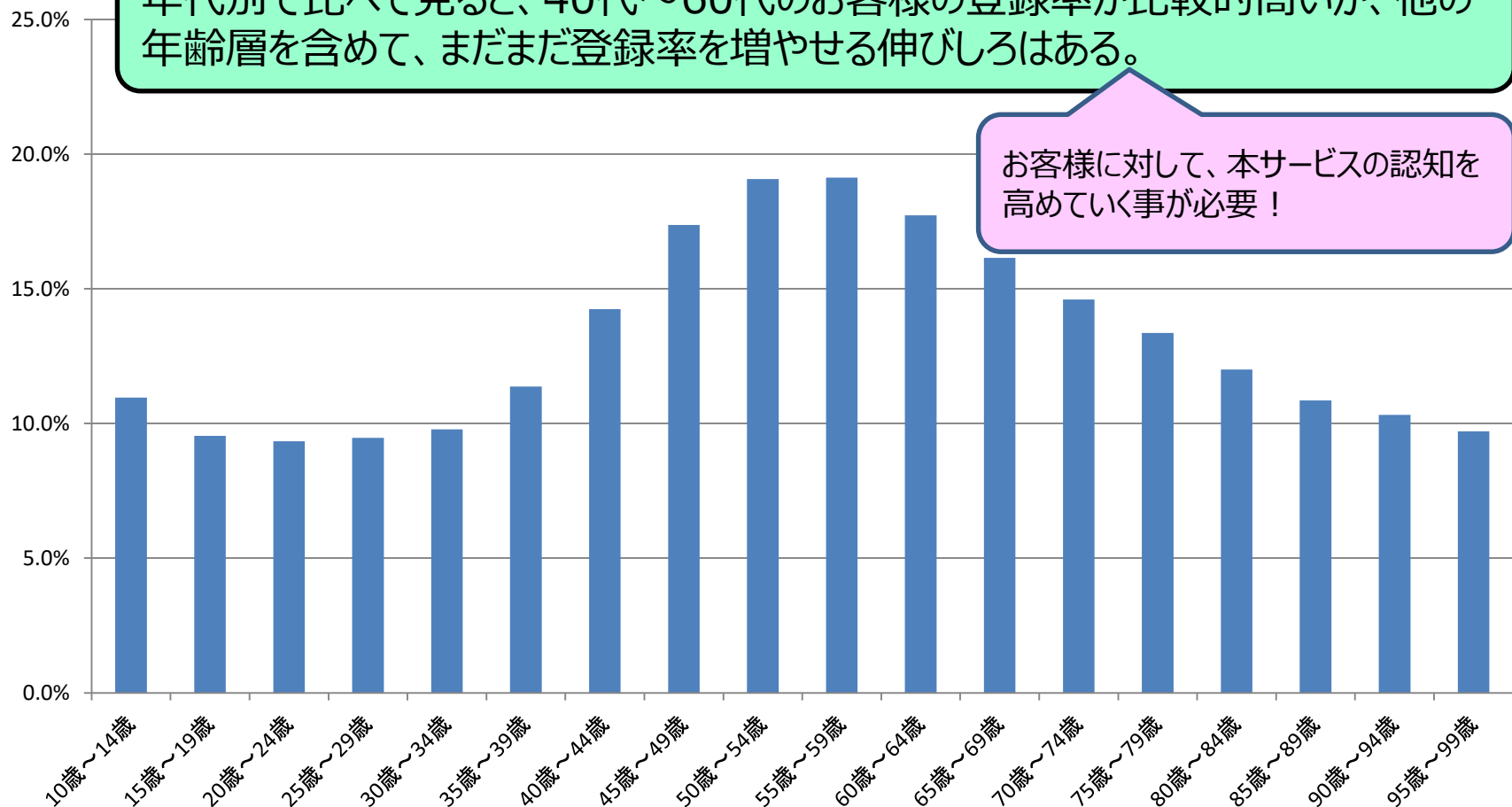
盗難されてしまうケースは殆どございません。仮に盗難、紛失された場合でも、ファンケル負担で商品を再発送します。



年代別）置き場所指定お届けの登録率

年代別で比べて見ると、40代～60代のお客様の登録率が比較的高いが、他の年齢層を含めて、まだまだ登録率を増やせる伸びしろはある。

お客様に対して、本サービスの認知を高めていく事が必要！



・置き場所指定お届けサービスの利用促進

FANCL

正直品質。

HPご利用ガイドでの紹介

メルマガでの紹介

商品カタログ同梱ペラ



HP購入手続き画面の改善

電話ご注文時にもお奨め



色々な媒体（ご案内）を通じて、お客様に対して、置き場所指定お届けサービスの利用促進を図っています。

置き場所・配達指定の入力

ご希望の置き場所・配達指定を入力してください。

置き場所を指定する

※受領印不要の置き場所指定お届け(登録期)

住宅・不在にかかわらず、受領印不要でチャイルドロックを解除してご指定いただいた場所へお届けするシステムです。
一旦登録されると(登録変更がない限り)、毎回同じ場所にお届けします。

※置き場所指定について、詳しくは[こちら](#)をご覧ください。

- 01 玄関前
- 02 ガスメーターボックス
- 03 集合ポスト
- 04 物置
- 05 車庫
- 06 管理人様預け
- 07 洗濯機の中
- 08 宅配ボックス
- 09 自転車のカゴ
- 00 登録なし/前回と同じ場所
- 99 その他
- 88 登録の取り消し

「99その他」をお選びの場合は、ご希望の置き場所を全角15文字以内で具体的に入力してください。

例) 玄関前の牛乳箱の中
なお、ご入力内容によっては、ご希望にそえない場合もございます。

「08 宅配ボックス」はマンション等一部の集合住宅に設置されている、荷物受け取り用のロッカー型設備です。

お届け回数は1回 再配達は不要

受領印不要



CO2の抑制

置き場所指定お届けの推進

将来的な通信販売の荷物の増加やドライバー不足といった労働環境にも寄与できる仕組みであり、**宅配事業者様 & お客様の双方にとって利便性の高いサービス。**世の中の「不」の解消を目指すファンケルは引き続き「置き場所指定お届けサービス」を推進していきます。

配達日指定&時間指定によるお届け率 **33%**

3-4-7 配達日指定・時間帯指定配達

配達日時のご指定により、お届け回数は1回！

日時を指定して、配達係員から直接受け取りたい、という場合にご指定ください。（指定料無料）

※離島部の方はご指定いただけない場合もございますので、あらかじめご了承ください。

- 時間帯指定をご希望される場合は、ご注文の都度、「お支払い方法・お届け先の入力」画面でご希望の配達方法をお選びください。
- 時間帯指定配達では、午前中・14～16時・16～18時・18～20時・19～21時から時間帯をご指定いただけます。ご希望の場合は、「時間帯指定配達」とお電話でお申し付けいただくか、ハガキ・FAX・インターネットのお届け欄にご記入（ご入力）ください。
- 受け取りの際は受領印が必要です。

※置き場所指定とは併用はできません。

※天災・事故・交通渋滞などによる交通（道路）事情、悪天候や異常気象が原因でご希望の日時にお届けできない場合もございます。また、時間帯指定配達でご不在の際は、翌日指定外の時間帯に再配達する場合があります。あらかじめご了承くださいませ。

- 「代金引換」、「ご登録住所以外へのお届けの場合」、「ご贈答の場合」でも配達日や時間帯指定配達をご指定いただけます。また、配達日と時間帯指定配達を同時にご指定いただくことも可能です。

HPの注文画面、又は商品カタログにてお客様にご案内。

・配送効率について

FANCL

正直品質。

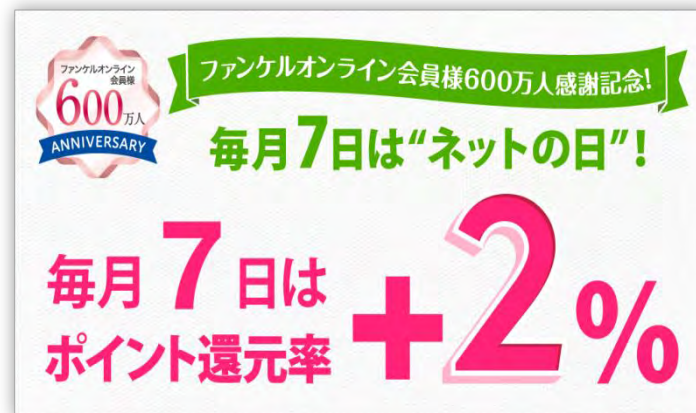
ご購入条件によるプレゼントキャンペーン

昨年までは8千円以上ご購入でプレゼント
⇒今年度は1万円以上ご購入でプレゼントに変更。



毎月7日はネットの日 ポイント還元率+2%

毎月7日にポイント還元率を優遇させて頂く



ご購入頻度がまとまる ⇒ 配送効率が高まる

