

通販物流事業立ち上げ事例大公開

～運営・オペレーション編～

株式会社船井総合研究所
物流企業支援チーム
前田 知希

本講座でお伝えしたいこと

■通販物流の商品とサービスとは

- 通販物流における商品とサービスの種類と内容

■料金設定

- 通販物流実施会社における料金設定の考え方及び事例

■導入の流れ

- 売上規模別レイアウト、システム、人員管理、投資シミュレーション、参考写真

通販物流のサービス体系(段階別)

1. 通常物流

入出庫、検品、
在庫管理、ピッキングなど

2. オプション作業(単純作業)

ラッピング、袋詰め、熨斗貼りなど

3. オプション作業(リピート率アップ)

ちらし同梱、サンキューレター同梱など

4. マーケティング代行(販促)

DM作成、ニュースレター作成など

5. コールセンター

問い合わせ対応、クレーム対応など

6. システム提供

受発注システム、在庫管理システムなど

7. 管理業務

仕入管理、顧客管理、賞味期限管理など

8. 代行業務

仕入代行、決済代行など

9. 決済業務

カード決済、代金回収など

10. 画像・写真サービス

商品撮影、画像処理・加工など

11. WEB関連サービス

ネットショップ制作など

12. コンサルティング

ECコンサルティングなど

13. その他

X線検査、インターネットカメラなど

販促支援段階

運営支援段階

提案段階

通販物流のサービス内容詳細(販促支援段階)

■通常物流

データ受取
在庫受取
入荷検品
出荷検品
梱包
在庫管理
在庫棚卸
商品保全
配送手配／管理
ピッキング
納品書印刷
請求書印刷
領収書発行
宛先ラベルの印刷
返品受付
ダンボールの調達
緩衝材の調達
採寸業務



■オプション作業(単純作業)

ラッピング
ギフト対応
袋詰め
値札付け
熨斗貼り
熨斗筆耕
商品のセット化
シュリンク包装
商品同梱物(CD-Rなど)の動作確認



■オプション作業(リピート率アップ)

チラシ同梱
サンキューレター同梱
ショッピングカード同梱
ポイントカード同梱
カタログ同梱
サンプル同梱
おまけ同梱
プレゼントキャンペーン

通販事業者・EC事業者の
売上アップに繋がるサービス

■マーケティング支援

DM作成
チラシ作成
サンキューレター作成
ニュースレター作成
各種ツール印刷
封筒封入
イベント企画の提案
販促計画立案

ノウハウ蓄積後



通常物流にオプション作業を加え、ノウハウの蓄積に伴いマーケティング支援を実施していく。
売上アップのノウハウは体系的にまとめておく必要がある。

通販物流会社のサービス内容詳細(運営支援段階)

■コールセンター
インバウンド
アウトバウンド
受注センター・事務局請負
カスタマーサポート
問い合わせ対応
クレーム対応

一般消費者との接触

■システム提供
受発注システム
在庫管理システム
顧客管理システム
バーコード管理システム



■管理業務
仕入管理
受注管理
予実管理
発注点管理
顧客管理
賞味期限管理
与信管理
入金管理データ
レポートサービス
(在庫分析・出荷実績等)



■代行業務
仕入代行
決済代行
受注処理代行

■決済代行
カード決済
売上集計
代金回収



一般消費者の理解

通販事業者・EC事業者のオペレーションの理解

一般消費者との接触が発生する段階である。
通販事業者・EC事業者における商品管理オペレーションを理解しなければならない。

通販物流会社のサービス内容詳細(提案段階)

■画像・写真サービス

商品撮影
画像処理・加工
画像データアップ



商品に対する理解

■WEB関連

データ入力・加工
データ収集・WEB調査
ネットショップ制作
サイト運営代行



EC事業の理解

■コンサルティング

ネットショップ構築
ECコンサルティング
販売プロモーション支援
(SNS等の情報コミュニケーションサイト「ジヨグノート」)

通販事業・EC事業のビジネスモデル全体についての理解がなければ、実施できない段階のサービスである。

通販物流における料金設定の考え方

ワンプライス型

メリット: 瞬時に価格が分かるため受注率が高い

デメリット: 荷主さんの業種に合わせた料金設定ができないため、利益が出にくい

詳細型

メリット: 荷主さんの業種に合わせた料金設定ができるため、利益が出やすい

デメリット: ホームページなどで明確な価格を打ち出せないため受注率が低い

立ち上げ当初はワンプライス型で打ち出し、提案を行っていく際に詳細な価格表を用いる。
ポイントは無料で行っているサービスも表記し、無料で行っていることをアピールすることである。

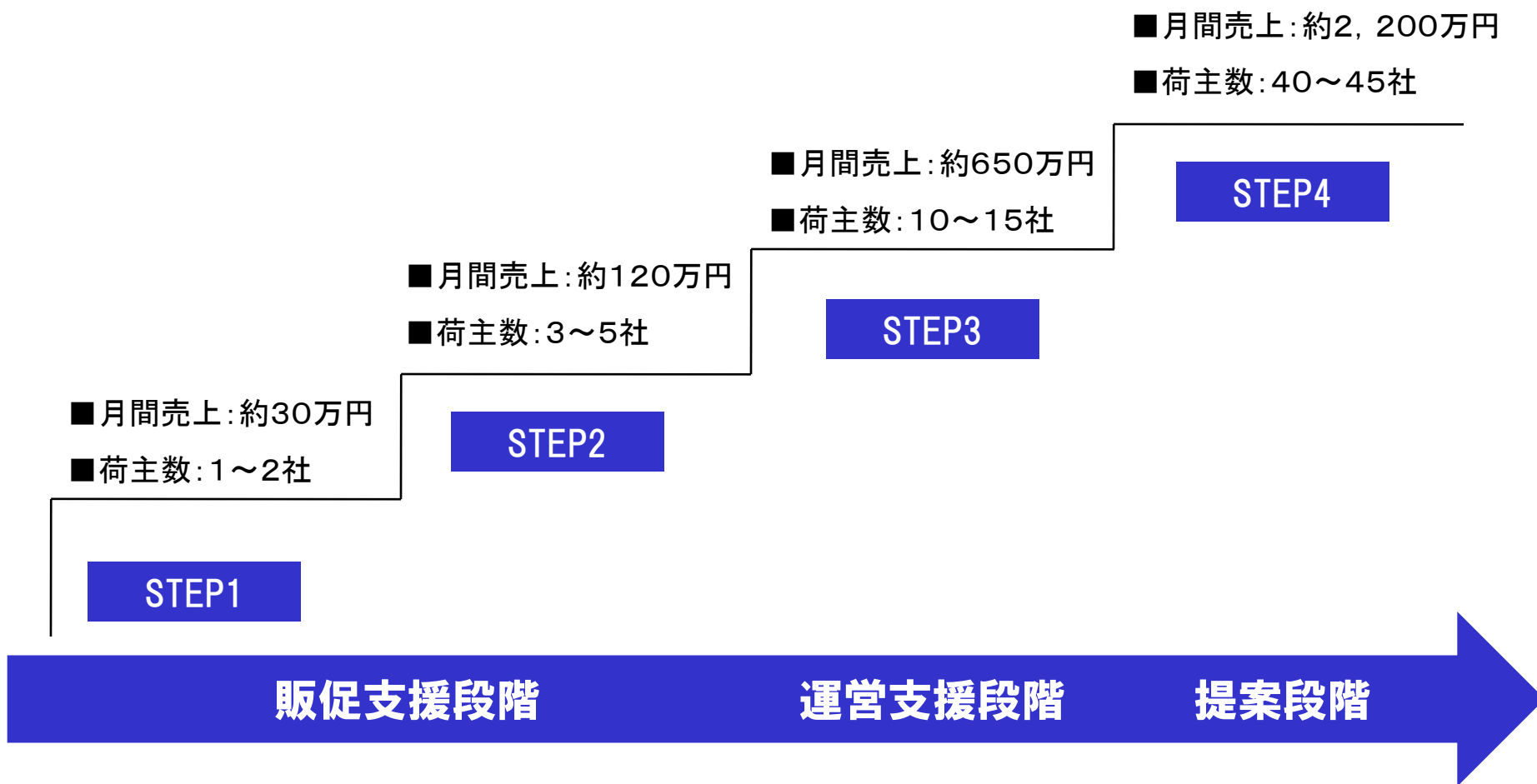
通販物流会社の料金設定詳細

関西の通販物流会社の料金体系を下記表に表す。

内容	単価	1件当たり 入出荷+運賃料金	内容	単価	1件当たり 入出荷+運賃料	内容	単価	1件当たり 入出荷+運賃料
入庫料(1件)	80	1,078円	入庫料(1件)	20	160円 ※運賃を除く	入庫料(1件)	10	550円～760円
出庫料(1件)	232		出庫料(1件)	20		保管料(1件)	10	
保管料(1件)	33		梱包(1件)	50		ピッキング・梱包(1件)	50	
事務管理費(1件)	333		保管料(1件)	20		事務手数料 (送り状作成・納品書添付)(1)	30	
運賃(ヤマト)	400		ピッキング(1件)	50		運賃(佐川 ~5kgまで)	450	
写真撮影(1カット)	200		運賃	別途		運賃(ヤマト ~30kgまで)	660	
商品画像ページ作成 アップロード(1商品)	3,000	オプション						
商品管理用 バーコード印刷(1枚)	130							
商品バーコード貼付(1枚)	5							
ラッピング(1件)	100							
熨斗(1件)	40							
内容	単価	1件当たり 入出荷+運賃料金	内容	単価	1件当たり 入出荷+運賃料	内容	単価	1件当たり 入出荷+運賃料
保管料(1坪)(月)	5,000	400円 ※保管料を除く	作業料	700	700円	作業料	600	600円
保管料(パレット)(月)	2,000		保管料					
運賃	300		運賃					
作業料	100							

1作業当たり(入出荷・保管・オプション作業など)に発生する料金体系を設定する

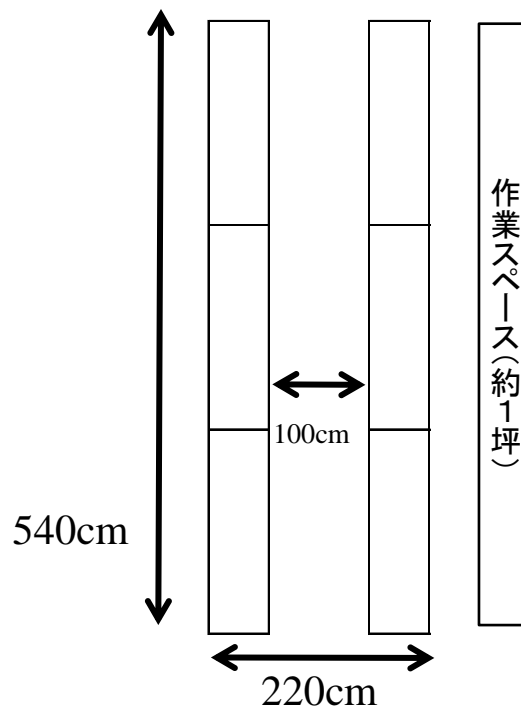
月間売上別詳細状況



月間売上別現場レイアウト

STEP1

- 月間売上：約30万円
- 荷主数：1～2社
- 一日当たり出荷件数：21件
- アイテム数：120アイテム
- ラック数：6個
- 必要面積：約4坪
- 設備投資：78,000円

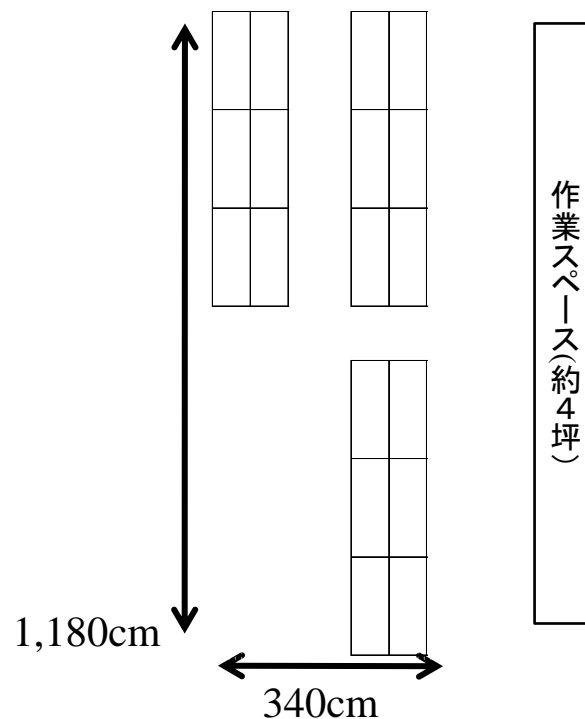


※仕器及び通路幅 ・軽中量棚 W180×D60×H180(cm) ・通路幅100cm ※設備投資についてはラック代のみ

月間売上別現場レイアウト

STEP2

- 月間売上：約120万円
- 荷主数：3～5社
- 一日当たり出荷件数：88件
- アイテム数：360アイテム
- ラック数：18個
- 必要面積：約17坪
- 設備投資：234,000円

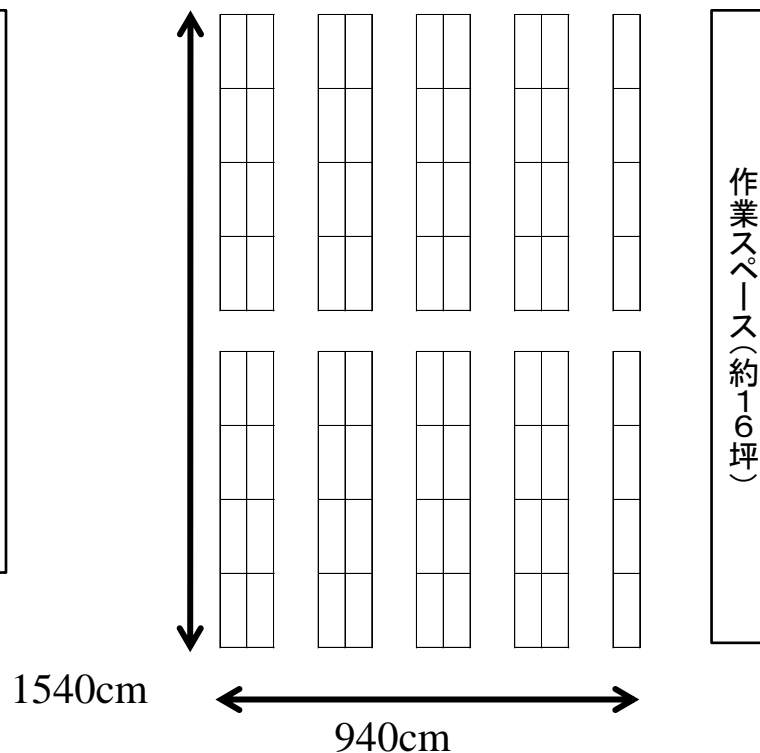


※仕器及び通路幅 ・軽中量棚 W180×D60×H180(cm) ・通路幅100cm ※設備投資についてはラック代のみ

月間売上別現場レイアウト

STEP3

- 月間売上: 約650万円
- 荷主数: 10~15社
- 一日当たり出荷件数: 450件
- アイテム数: 1,440アイテム
- ラック数: 72個
- 必要面積: 約64坪
- 設備投資: 936,000円



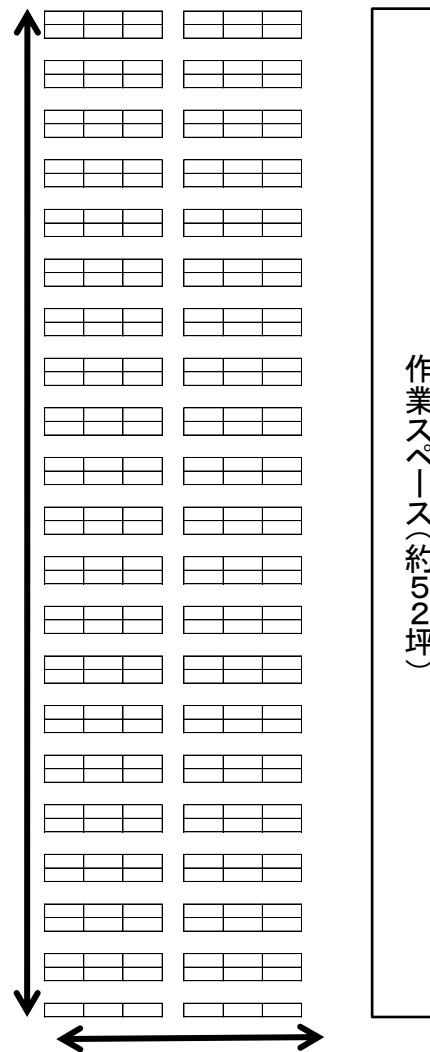
※仕器及び通路幅 ・軽中量棚 W180×D60×H180(cm) ・通路幅100cm ※設備投資についてはラック代のみ

月間売上別現場レイアウト

STEP4

- 月間売上: 約2,200万円
- 荷主数: 40~45社
- 一日当たり出荷件数: 1,476件
- アイテム数: 4,920アイテム
- ラック数: 246個
- 必要面積: 約210坪
- 設備投資: 246万円

4460cm



1180cm

※仕器及び通路幅 ・軽中量棚 W180×D60×H180(cm) ・通路幅100cm ※設備投資についてはラック代のみ

ステージ別IT投資(出荷件数別)



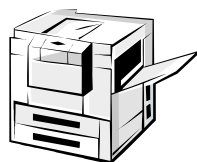
～100件/日
(専用システム無し)

100件/日

100～500件/日
(バーコード管理)

500件/日

500件/日～
(バーコードセル検品方式)



納品書と送り状を別々に印刷



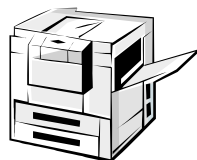
納品書と送り状を突合せ



商品を探し回る



目視で複数回検品する



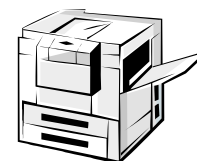
納品書・送状の
合併帳票を印刷



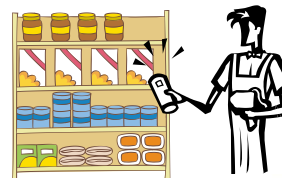
リストに沿ってピッキング



H/Tで出荷検品



各種指定ピッキング
リスト印刷



リストに沿って
ピッキング



H/Tで出荷
検品

■1日当たり出荷量:100件を目安にIT導入を検討する

投入人員オペレーション

一人一時間あたり処理量を把握し、処理量にあった人員配置で適正オペレーションを目指す。

	4/26	4/27	4/28	4/29	4/30	5/1	5/2	5/3	5/4	5/5	5/6	5/7
A社	14件	12件	6件	8件	12件	5件	9件	12件	4件	12件	17件	12件
B社	3件	6件	8件	9件	3件	3件	8件	9件	4件	9件	3件	5件
C社	22件	25件	26件	29件	24件	26件	24件	29件	19件	23件	33件	21件
D社	42件	48件	44件	29件	52件	48件	41件	42件	48件	44件	29件	52件
E社	46件	55件	54件	40件	58件	59件	49件	51件	56件	50件	37件	57件
F社	56件	67件	67件	48件	72件	74件	60件	62件	70件	61件	44件	70件
G社	67件	80件	80件	56件	86件	89件	71件	73件	85件	72件	50件	84件
H社	77件	93件	94件	64件	100件	104件	82件	84件	100件	83件	57件	97件
I社	14件	12件	6件	8件	12件	5件	9件	12件	4件	12件	17件	12件
J社	3件	6件	8件	9件	3件	3件	8件	9件	4件	9件	3件	5件
K社	22件	25件	26件	29件	24件	26件	24件	29件	19件	23件	33件	21件
L社	41件	44件	44件	49件	45件	49件	40件	49件	34件	37件	63件	37件
M社	60件	63件	62件	69件	66件	72件	56件	69件	49件	51件	93件	53件
N社	79件	82件	80件	89件	87件	95件	72件	89件	64件	65件	123件	69件
合計出荷件数	546件	617件	605件	536件	645件	657件	552件	617件	559件	549件	602件	595件
人時生産性目標	50件/人時	50件/人時	50件/人時	50件/人時	50件/人時	50件/人時	50件/人時	50件/人時	50件/人時	50件/人時	50件/人時	50件/人時
投入可能人時	10.9h	12.3h	12.1h	10.7h	12.9h	13.1h	10.7h	12.9h	10.7h	10.7h	12.3h	10.7h
1人あたり平均時間	3.0h	3.0h	3.0h	3.0h	3.0h	3.0h	3.0h	3.0h	3.0h	3.0h	3.0h	3.0h
投入人数	4人	5人	5人	4人	5人	5人	4人	5人	4人	4人	4人	4人



出荷予定件数 / 目標生産性(50件/人時) = 使える時間

使える時間 / 一人あたり労働時間(3h) = 投入人数

ポイント: おおよその目標を毎日立てる!

ステージ別投資金額(1年目)

月次		1ヶ月	2ヶ月	3ヶ月	4ヶ月	5ヶ月	6ヶ月	7ヶ月	8ヶ月	9ヶ月	10ヶ月	11ヶ月	12ヶ月	合計
支出	初期費用	0.0	0.0	60.0	0.0	63.0	80.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	203.0
	ホームページ制作費			60.0										60.0
	ハンディターミナル						80.0							80.0
	システムカスタム費					50.0								50.0
	ラック・棚代					13.0								13.0
	販促費用	0.0	0.0	0.0	11.3	12.3	13.3	14.3	35.3	15.3	15.3	15.3	15.3	147.3
	リスティング広告費				3.0	4.0	5.0	6.0	7.0	7.0	7.0	7.0	7.0	53.0
	セミナー開催費								20.0					20.0
	テレボ費				3.3	3.3	3.3	3.3	3.3	3.3	3.3	3.3	3.3	29.3
	その他販促費				5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	45.0
	人件費	33.3	33.3	33.3	33.3	38.3	39.3	47.6	63.3	68.4	97.5	126.6	159.7	773.9
	正社員人件費	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	399.6
	求人採用費					5.0				5.0			5.0	15.0
	パート人件費							6.0	14.3	25.0	35.1	64.2	88.3	126.4
	システム利用料							3.0	6.0	9.0	15.0	24.0	33.0	42.0
	配送料							17.5	42.0	73.5	122.5	224.0	308.0	441.0
	ラック・棚代							6.0	6.0	6.0	12.0	18.0	18.0	18.0
	船井総研フィー	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	360.0
	合計	63.3	63.3	123.3	74.6	143.6	189.0	145.8	217.0	263.2	408.8	530.8	706.0	2,928.6
収入	荷主数合計						1	2	3	5	8	11	14	14
	新規獲得荷主						1	1	1	2	3	3	3	14
	1社当たり出荷件数						500	600	700	700	800	800	900	-
	1社当たり売上						30.0	36.0	42.0	42.0	48.0	48.0	54.0	-
	稼働日数(月～土)						24	24	24	24	24	24	24	-
	1日当たり出荷件数						21	50	88	146	267	367	525	-
	合計出荷件数						500	1,200	2,100	3,500	6,400	8,800	12,600	-
	合計売上				0.0	0.0	30.0	72.0	126.0	210.0	384.0	528.0	756.0	2,106.0
損益	粗利	-63.3	-63.3	-123.3	-74.6	-143.6	-159.0	-73.8	-91.0	-53.2	-24.8	-2.8	50.0	-822.6
	累積粗利	-63.3	-126.6	-249.9	-324.5	-468.0	-627.0	-700.8	-791.9	-845.0	-869.8	-872.6	-822.6	-822.6

- 1.ハンディターミナル:1台10万円×5台+無線工事費用等20万円+その他費用10万円
- 2.システムカスタム費:ASPシステム利用の場合、自社オペレーションへのカスタム料
- 3.ラック代:1社当たり10,000円(中古)×6台(軽中量棚 W180×D60×H180)
- 4.セミナー開催費:DM印刷・発送代10万円+会議室代4万円+その他6万円
- 5.テレボ費:架電件数50件×200円(1件当たり単価)+50×15%(アポ率)×3,000円(成果報酬)
- 6.その他販促費:営業ツール(アプローチブック等)の印刷費、ニュースレター・小冊子代、比較サイト登録等を想定
- 7.正社員人件費:年間400万円(福利厚生費等含)÷12ヶ月
- 8.パート人件費:時給850円×7時間勤務。6ヶ月～8ヶ月まで一人当たり一日50件、9ヶ月～12ヶ月まで一人当たり一日60件
- 9.システム利用料:1社月額3万円
- 10.配送料:1出荷350円(ヤマト・佐川)

ステージ別投資金額(2年目)

月次		13ヶ月	14ヶ月	15ヶ月	16ヶ月	17ヶ月	18ヶ月	19ヶ月	20ヶ月	21ヶ月	22ヶ月	23ヶ月	24ヶ月	合計	
支出	販促費用	34.3	14.3	14.3	14.3	14.3	34.3	14.3	14.3	14.3	14.3	14.3	34.3	231.6	
	リスティング広告費	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0	72.0	
	セミナー開催費	20.0					20.0						20.0	60.0	
	テレアポ費	3.3	3.3	3.3	3.3	3.3	3.3	3.3	3.3	3.3	3.3	3.3	3.3	39.6	
	その他販促費	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	60.0	
	人件費	94.5	122.5	140.4	147.1	172.2	187.3	188.0	210.9	223.7	220.7	241.8	252.9	2,201.8	
	正社員人件費	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	399.6
	求人採用費		5.0			5.0			5.0			5.0			20.0
	パート人件費	61.2	84.2	107.1	113.8	133.9	154.0	154.7	172.6	190.4	187.4	203.5	219.6	1,782.2	
	システム利用料	24.0	33.0	42.0	51.0	60.0	69.0	78.0	87.0	96.0	105.0	114.0	123.0	882.0	
配送料	252.0	346.5	441.0	535.5	630.0	724.5	819.0	913.5	1,008.0	1,102.5	1,197.0	1,291.5	9,261.0		
ラック・棚代	18.0	18.0	18.0	18.0	18.0	18.0	18.0	18.0	18.0	18.0	18.0	18.0	18.0	216.0	
船井総研フィー	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	30.0	360.0	
合計	452.8	564.3	685.7	795.9	924.5	1,063.1	1,147.3	1,273.7	1,390.0	1,490.5	1,615.1	1,749.7	13,152.4		
収入	荷主数合計	8	11	14	17	20	23	26	29	32	35	38	41	41	
	新規獲得荷主	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	
	1社当たり出荷件数	900	900	900	900	900	900	900	900	900	900	900	900	-	
	1社当たり売上	54.0	54.0	54.0	54.0	54.0	54.0	54.0	54.0	54.0	54.0	54.0	54.0	-	
	稼働日数(月～土)	24	24	26	25	24	24	25	24	23	23	23	25	-	
	1日当たり出荷件数	300	413	485	612	750	863	936	1,088	1,252	1,370	1,487	1,476	-	
	合計出荷件数	7,200	9,900	12,600	15,300	18,000	20,700	23,400	26,100	28,800	31,500	34,200	36,900	-	
	合計売上	432.0	594.0	756.0	918.0	1,080.0	1,242.0	1,404.0	1,566.0	1,728.0	1,890.0	2,052.0	2,214.0	15,876.0	
損益	粗利	-20.8	29.8	70.3	122.1	155.5	178.9	256.7	292.4	338.0	399.5	436.9	464.3	2,723.6	
	累積粗利	-822.6	-792.9	-722.6	-600.5	-444.9	-266.0	-9.3	283.1	621.1	1,020.5	1,457.4	1,921.8	1,921.8	

1.ラック代:1社当たり10,000円(中古)×6台(軽中量棚 W180×D60×H180)

2.セミナー開催費:DM印刷・発送代10万円+会議室代4万円+その他6万円

3.テレアポ費:架電件数50件×200円(1件当たり単価)+50×15%(アポ率)×3,000円(成果報酬)

4.その他販促費:営業ツール(アプローチブック等)の印刷費、ニュースレター・小冊子代、比較サイト登録等を想定

5.正社員人件費:年間400万円(福利厚生費等含)÷12ヶ月

6.パート人件費:13～15ヶ月まで一人当たり一日70件、16～18ヶ月まで一人当たり一日80件、19～21ヶ月まで一人当たり一日90件、22～24ヶ月まで一人当たり一日100件

7.システム利用料:1社月額3万円

8.配送料:1出荷350円(ヤマト・佐川)

まとめ

■サービス付加はステップごとに。いきなりフルサービスはリスク高

■保管方式・・・

→中量・軽量ラックの種類より、棚内部の活用がポイント

→物量が少ないうちからアドレス管理を進めておく

■IT導入・・・一つの目安として取扱件数100件／日が目安

■物量に応じた人員計画は定量的なデータが必須

■投資計画はマーケティング計画に応じて計画する

株式会社船井総合研究所 物流企業支援チーム 前田 知希 (マエダトモキ)

大阪本社: 〒541-0041大阪府大阪市中央区北浜4-4-10
東京本社: 〒100-0005東京都千代田区丸の内1丁目6番6号 日本生命丸の内ビル21階
TEL:06-6232-0188 FAX:06-6232-0276
株式会社船井総合研究所 <http://www.funaisoken.co.jp/>
E-mail tomoki-m@funaisoken.co.jp
環境・通販など、物流企業の必勝業態をズバリ提案！ズバロジ！
<http://www.ecologi.net/>
プロフィール: <http://www.ecologi.net/maedat/maedat.html>