

**「返品削減」 及び
「在庫偏重解消による販売機会ロスの削減」
（「店舗間の商品移動システム」の開発・運用）**

2022年4月28日（木）



メーカー 58社
ベンダー 7社

◇目指すべきこと

- 返品処理作業の削減＝付加価値を生みにくい作業削減
- 配送回数の低減＝CO2排出改善・2024年問題への対応
- 返品による商品廃棄の削減＝環境対応の推進
- 小売業様の店舗毎の在庫偏重を解消＝販売機会ロス削減
- 消費者の購入価格に転嫁される返品コストの低減

◇取組みのポイント

- 小売業様・メーカー様・当社の連携・協働（返品・廃棄削減の意識共有）
- 返品削減のために大きな追加コストをかけない（現在の運用を有効活用）

返品実態（現状の再認識）

◇卸売業調査／日用雑貨の返品理由別構成比より

年2回の棚替え・季節品、特売残、定番カットによる影響が大きい

		日用雑貨 卸売業調査										
		2019年度	2018年度	2017年度	2016年度	2015年度	2014年度	2013年度	2012年度	2011年度	2010年度	2009年度
小売業からの返品理由	①閉店・改装	1.2%	0.7%	0.7%	1.7%	1.5%	1.2%	1.1%	1.0%	1.9%	2.7%	2.7%
	②年2回の棚替え・季節品	73.9%	75.5%	74.3%	73.1%	68.4%	67.9%	72.3%	70.8%	70.6%	70.6%	70.0%
	③特売残	2.4%	2.3%	2.4%	2.7%	4.0%	3.9%	4.4%	5.1%	2.3%	2.3%	1.7%
	④定番カット（随時の商品改廃）	12.6%	7.4%	6.9%	9.0%	11.5%	9.4%	9.2%	11.9%	12.7%	13.7%	12.5%
	⑤販売期限切れ	0.5%	0.7%	0.7%	1.2%	0.8%	0.6%	0.3%	0.3%	0.4%	0.4%	0.8%
	⑥汚破損	0.3%	0.6%	0.5%	0.8%	0.8%	0.4%	0.7%	0.7%	1.2%	1.3%	1.2%
	⑦その他（メーカー起因等）	9.3%	12.7%	14.5%	11.4%	13.0%	16.6%	11.9%	10.1%	10.8%	9.0%	10.9%
メーカーへの返品理由	①納品期限切れ	0.6%	0.6%	0.5%	0.8%	0.7%	0.5%	0.3%	0.3%	0.3%	—	10.0%
	②庫内破損	0.2%	0.2%	0.2%	0.5%	0.4%	0.2%	0.2%	0.2%	1.3%	1.3%	3.0%
	③特売残	2.8%	3.3%	3.5%	2.9%	3.9%	3.9%	4.4%	4.9%	2.6%	0.7%	10.0%
	④年2回の棚替え・季節品	84.3%	84.3%	85.7%	84.8%	80.0%	83.9%	82.7%	80.1%	81.8%	80.2%	63.8%
	⑤定番カット（随時の商品改廃）	10.8%	10.1%	8.6%	10.4%	14.8%	10.2%	10.9%	13.0%	11.4%	14.8%	8.0%
	⑥その他（メーカー起因等）	1.3%	1.5%	1.5%	0.5%	0.2%	1.4%	1.5%	1.5%	2.6%	3.1%	5.1%

『2019公益財団法人流通経済研究所資料』より

解決策

商品を生切るために

- ① 「仕組み」 による取組み ⇒ 「店舗間の商品移動」
- ② 「商談・営業」 による取組み

返品業務の流れ（現状の把握と課題）

・ Before



・ After

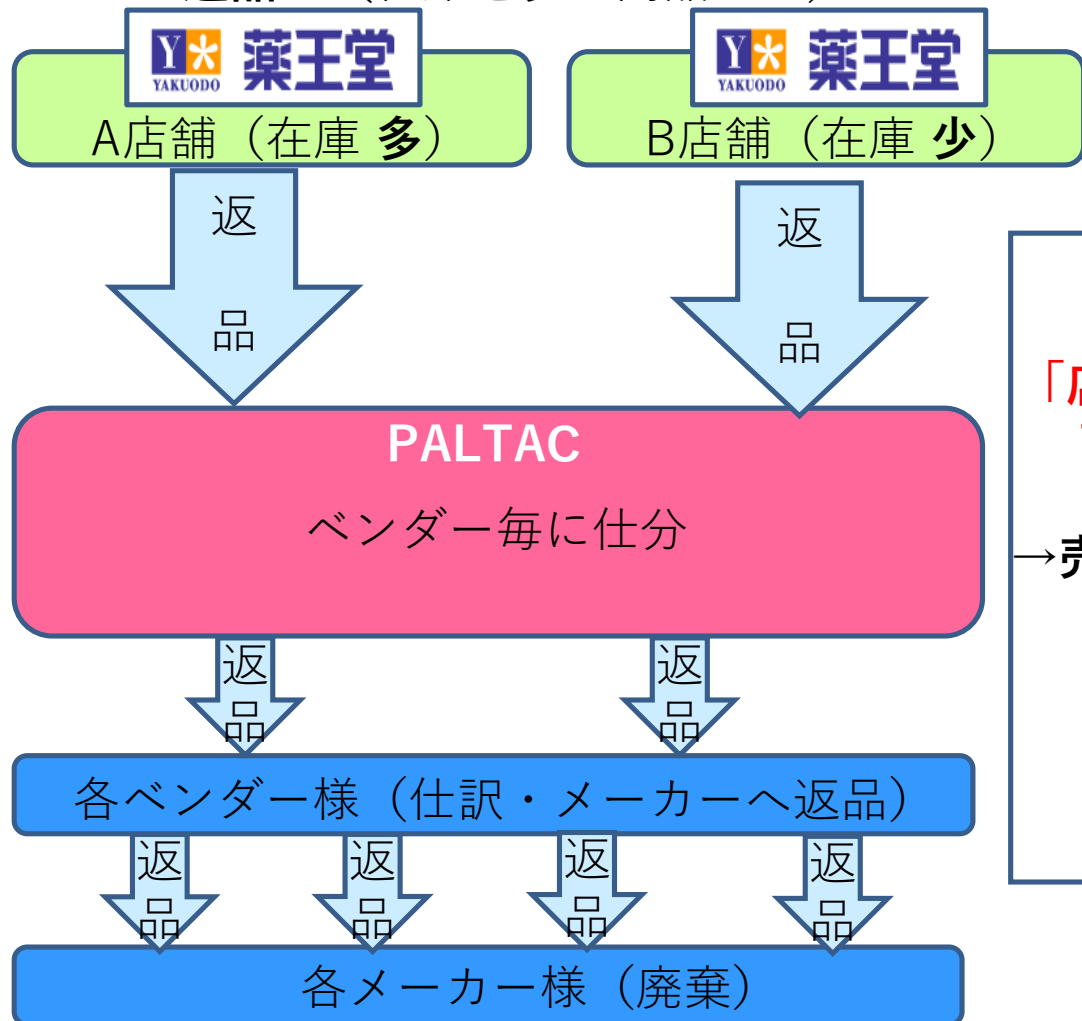


《店舗間移動の仕組みを導入》
ベンダー、メーカーへの返品削減
→同時に配送料も
ベンダーの仕分け作業も削減

「店舗間の商品移動」の返品削減イメージ

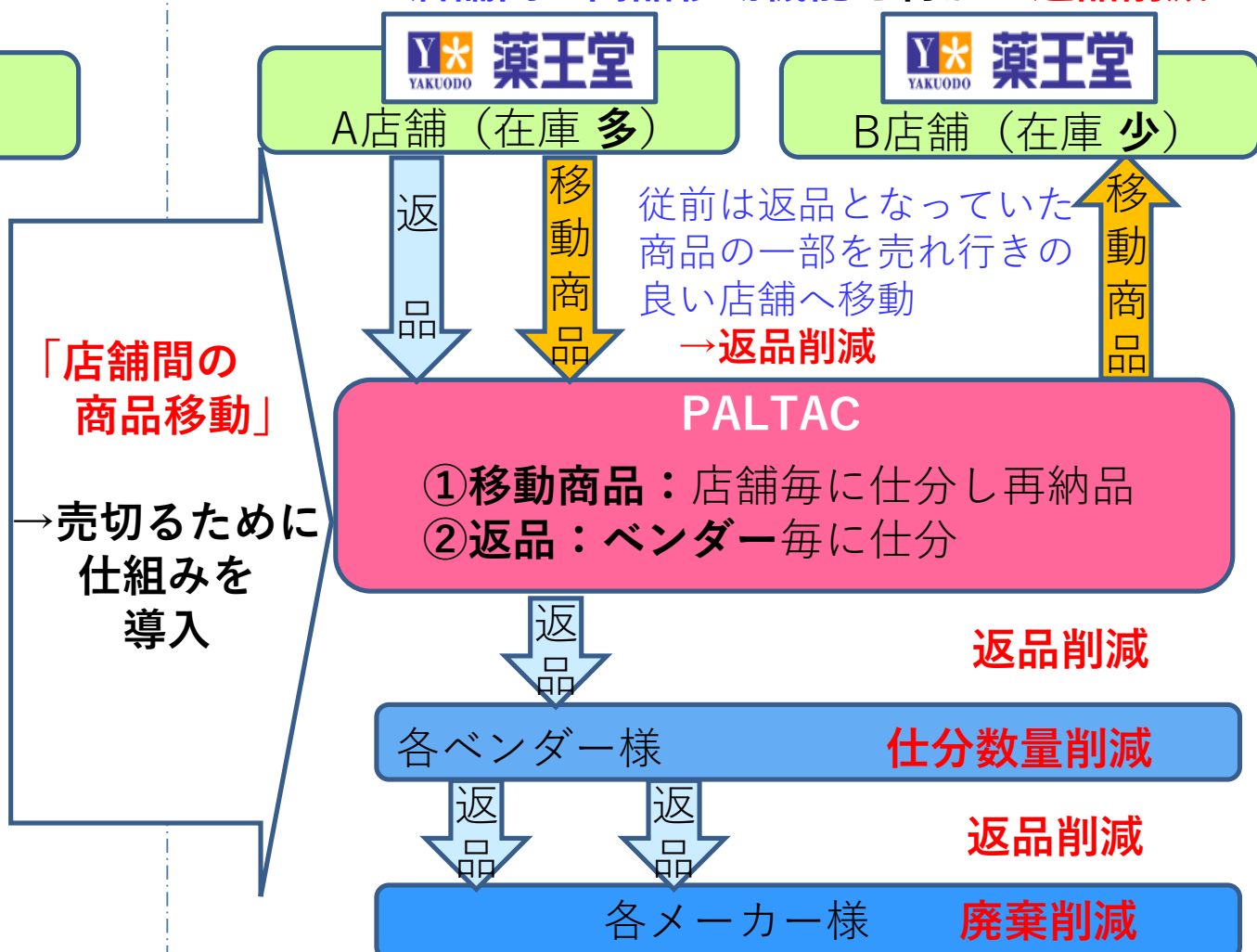
《Before》

全てが返品に（在庫過多の商品など）



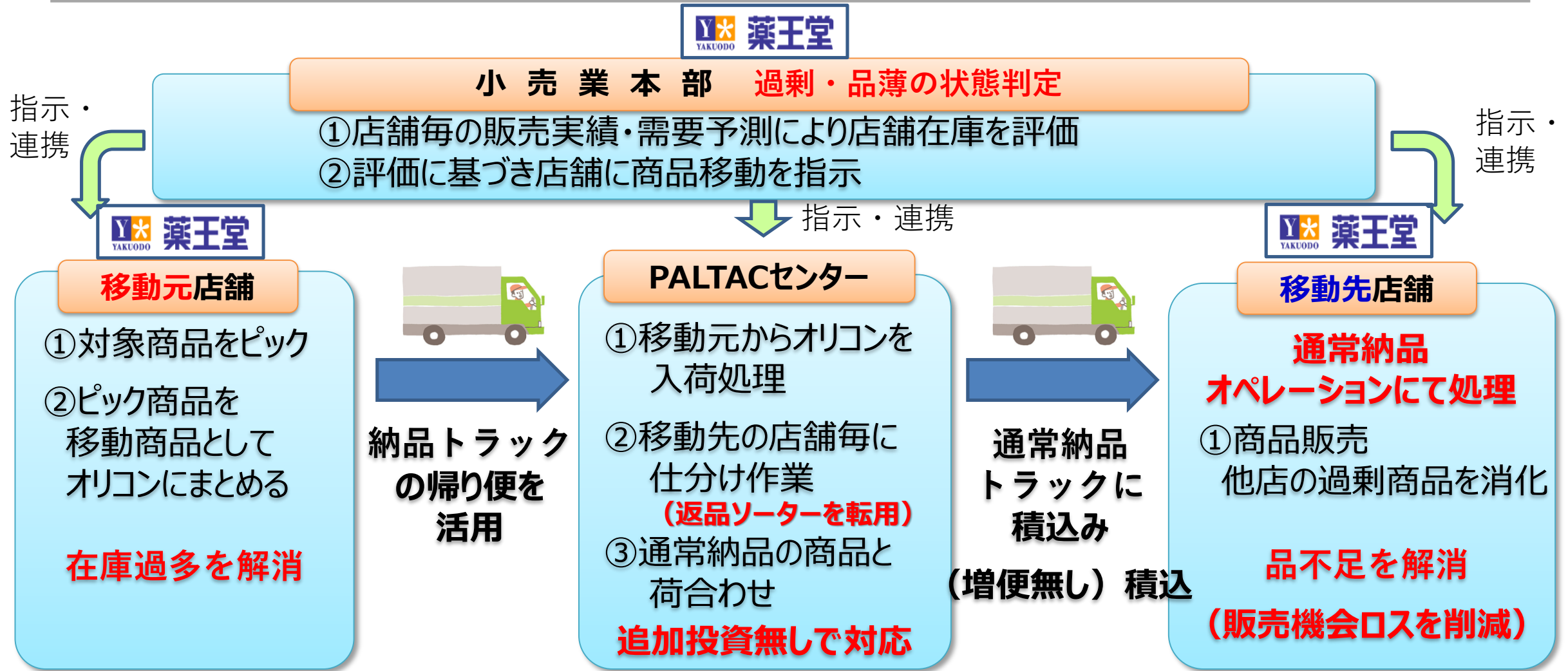
《After》

店舗間の商品移動機能を付加し返品削減



* メーカー様の廃棄も削減（コスト・環境にプラス）

「店舗間の商品移動」の全体像（作業・配送面）



◇作業面: 従来からの作業とほぼ同等の作業で対応可 (大きな追加コスト無し)

◇配送面: 帰り便活用や既存の配送に乗せこみ (大きな追加コスト無し)

新システムの狙い「店舗間移動」メニュー新設

- ① **返品削減**と各店舗の**在庫最適化**による**販売機会ロス**の削減
⇒すべての店舗を俯瞰し、**複数店舗間での商品移動**を実現
- ② 各店舗毎の在庫過多商品を**自動抽出**
同時に抽出した商品を移動先に**自動振分け**
(人の判断のみでは難しい作業を実現)
- ③ 可能な限り**店舗の作業負担**を軽減

デジタル技術活用

- ① **小売業様のデータ活用**（各店舗毎の販売実績・在庫）
- ② 当社の持つ**需要予測アルゴリズム**活用
- ③ **既存のHT**へのデータ伝送とペーパーレスの情報連携

*HT=ハンディーターミナル

需要予測アルゴリズム活用により、作業時間は1/6に！

《Before》

作業時間：1 SKU当り：約30分

《作業内容》

- ・ 基幹システムからデータを抽出し
（在庫情報・販売実績他）
- ・ Excelに張り付け
- ・ 人手による加工・分析と判断
- ・ 結果を各店舗にメール連携



過剰店舗はどこ？
商品はなに？
売れている店舗は？
品薄店舗は？

* 店舗ではメールを基に商品を転送先別にピック

《After》

作業時間：1 SKU当り：約5分

※基幹システムに需要予測アルゴリズムを
活用した店舗間移動の新メニューを組み込み

- ・ データの抽出不要
- ・ 過剰在庫と転送先を自動計算
- ・ ワンクリックで店舗のH Tへ送信

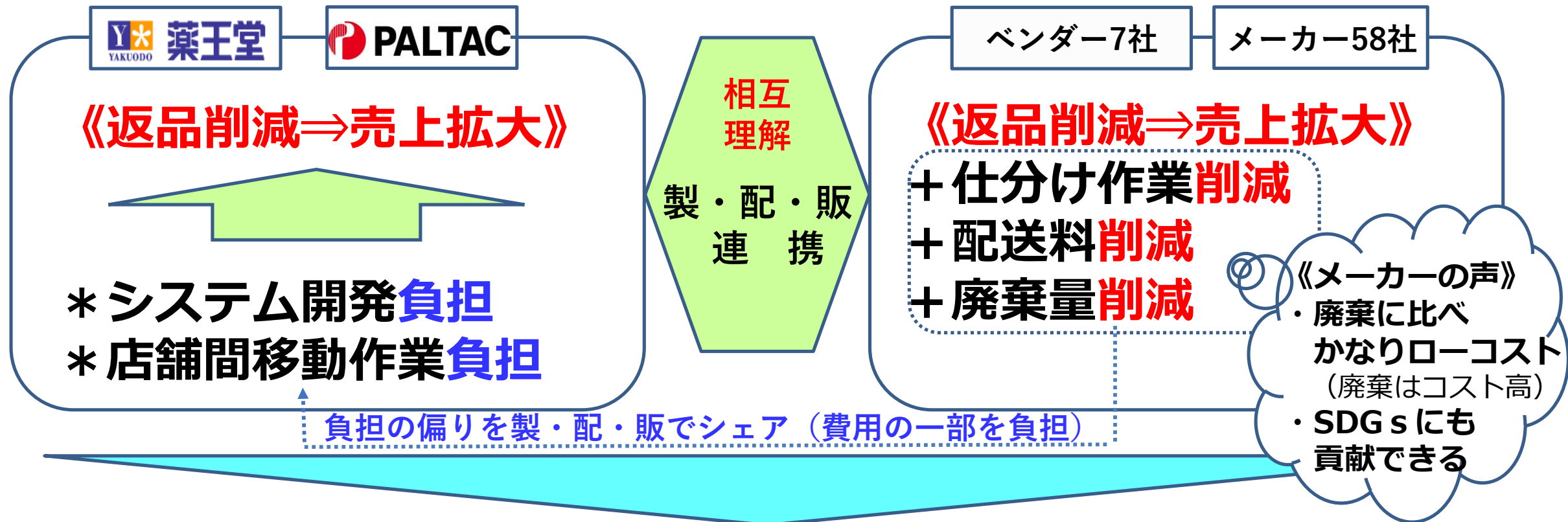


人手による作業量が大幅軽減。
今後、薬系・化粧品メーカーへ
広げていきたい。
（薬王堂コメント）

《店舗作業も軽減》

* 店舗ではH Tの表示に従い商品を総量ピック
（転送先仕分けはPALTACセンターで実施）

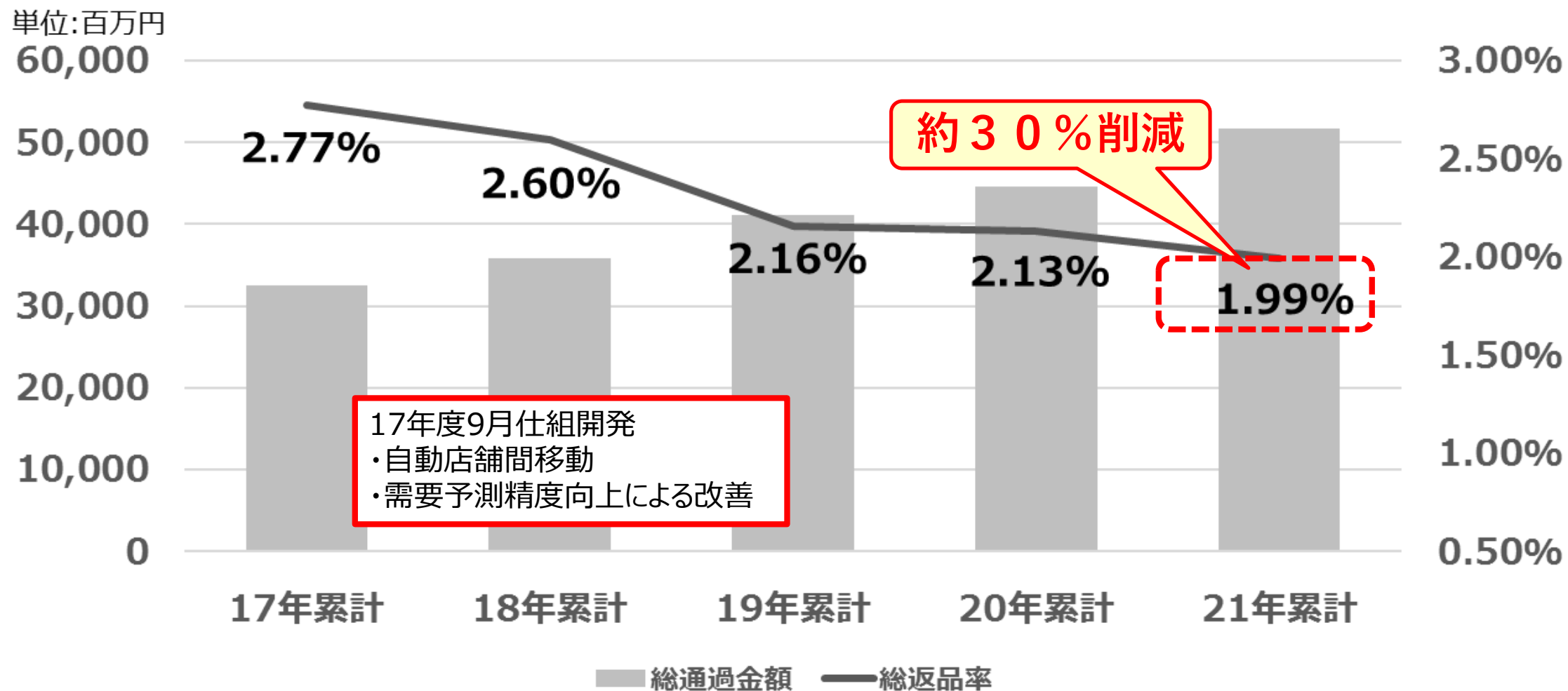
デジタルを活用することで手間なく機動的な店舗間移動を実現



- ◆ 製・配・販 全体の作業量、配送量、廃棄量を削減
- ◆ 負担の偏りを理解し、製・配・販 バランスよくシェア
⇒ 消費者への負担はゼロ

「店舗間移動システム」における効果検証（店舗⇒センター）

◆ 需要予測連動の店舗間商品移動システムの運用開始（2017年度後半）
⇒ 薬王堂との店舗課題を共有し両社の作業軽減を実現



◇返品率削減 (返品率：2017年～2021年度比較)

小売業→卸 **返品率△0.78%**
(2017年 2.77%⇒2021年 1.99%)

卸→メーカー **返品率△0.87%**
(2017年 2.60%⇒2021年 1.73%)

◇返品対応における配送トラック削減

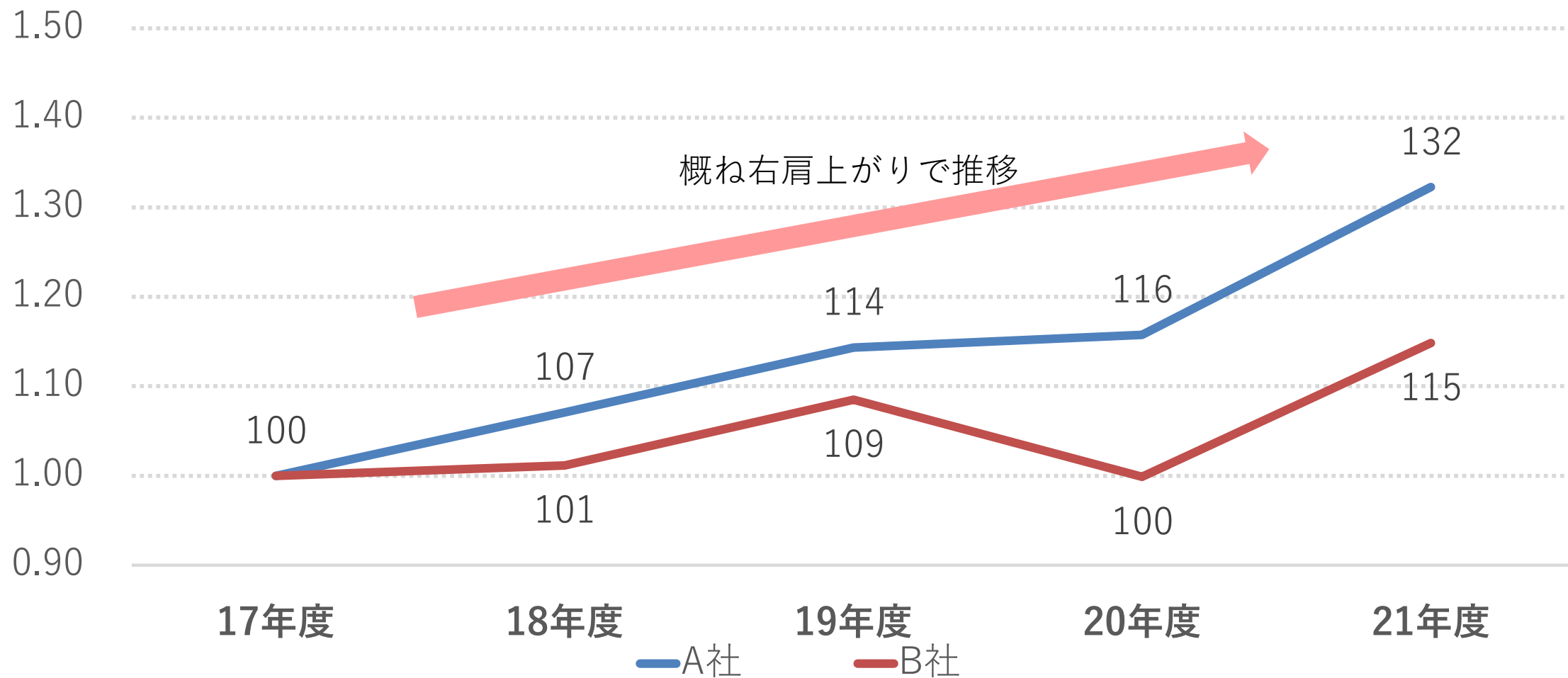
返品個口数：2017年～2021年 **総個口で5,468個口減少**

トラック台数（参考値）：**10 t 大型で11台分／5年間**

(10 t に500個口積載できる前提でPALTAC試算)

◆店舗間移動システムにより、販売機会ロス削減＝売上アップにも効果

取組みメーカー様抜粋 売上変化



◇目指すべきこと

- 返品処理作業の削減＝付加価値を生みにくい作業削減（○）
- 配送回数の低減＝CO2排出改善・2024年問題への対応（○）
- 返品による商品廃棄の削減＝環境対応の推進（○）
- 小売業様の店舗毎の在庫偏重を解消＝販売機会ロス削減（○）
- 消費者の購入価格に転嫁される返品コストの低減（△）

◇取組みのポイント

- 小売業様・メーカー様・当社の連携・協働（返品・廃棄削減の意識共有）（◎）
- 返品削減のために大きな追加コストをかけない（現在の運用を有効活用）（◎）

SDGsの視点

①メーカー様への返品減少＝作る責任の一翼を担う



②返品後のメーカー様の廃棄削減につながる



③返品に伴う配送トラック削減(CO2削減)



「ホワイト物流」推進

トラック輸送の生産性の向上・物流の効率化

⇒店舗間の商品移動は既存トラックを活用(追加トラック無し)

⇒返品に伴うトラック輸送を削減



**今後もサプライチェーンを担う企業として
社会的役割を果たしてまいります。**