

百貨店業界 物流課題解決の取組み報告

＜内容＞

1. 「開店前納品の是正と納品リードタイムの緩和」の取組みについて
2. 納品代行事業「データ共有・ペーパーレス化」の取組みについて

※参考資料 百貨店物流の状況(目標達成状況)について

2026年6月15日

一般社団法人 日本百貨店協会

- 2021年度 経済産業省主催で「百貨店研究会」開催
- 同研究会から派生した「百貨店WG」において、
フィジカルインターネット実現会議と連携し、物流・システム課題の検討が開始

- 日本百貨店協会では、同会合の流れを受け、協会事業の一環として、
業務改善委員会/百貨店DX勉強会の中で、物流課題への対応を進めてきた

【主な取組】

- ▶ 2022年度 納品代行事業者、取引先と連携
「開店前納品の是正とリードタイムの緩和」
- ▶ 2025年度 納品代行事業者と連携
「データ共有・ペーパーレス化」

本日は、この2つの取組について報告します。

1. 「開店前納品の是正と納品リードタイムの緩和」の取組みについて

背景

■ 物流危機(2024年問題)

- ・ 納品代行事業者による物流を維持するため、物流負荷の軽減が急務
- ・ 百貨店の物流に残る商習慣(開店前納品など)に解消余地あり

対応

百貨店業界、納品代行事業者、アパレル・ファッション関連事業者(※)が連携

■ 開店前納品の是正

■ 納品リードタイムの緩和 に取り組んだ

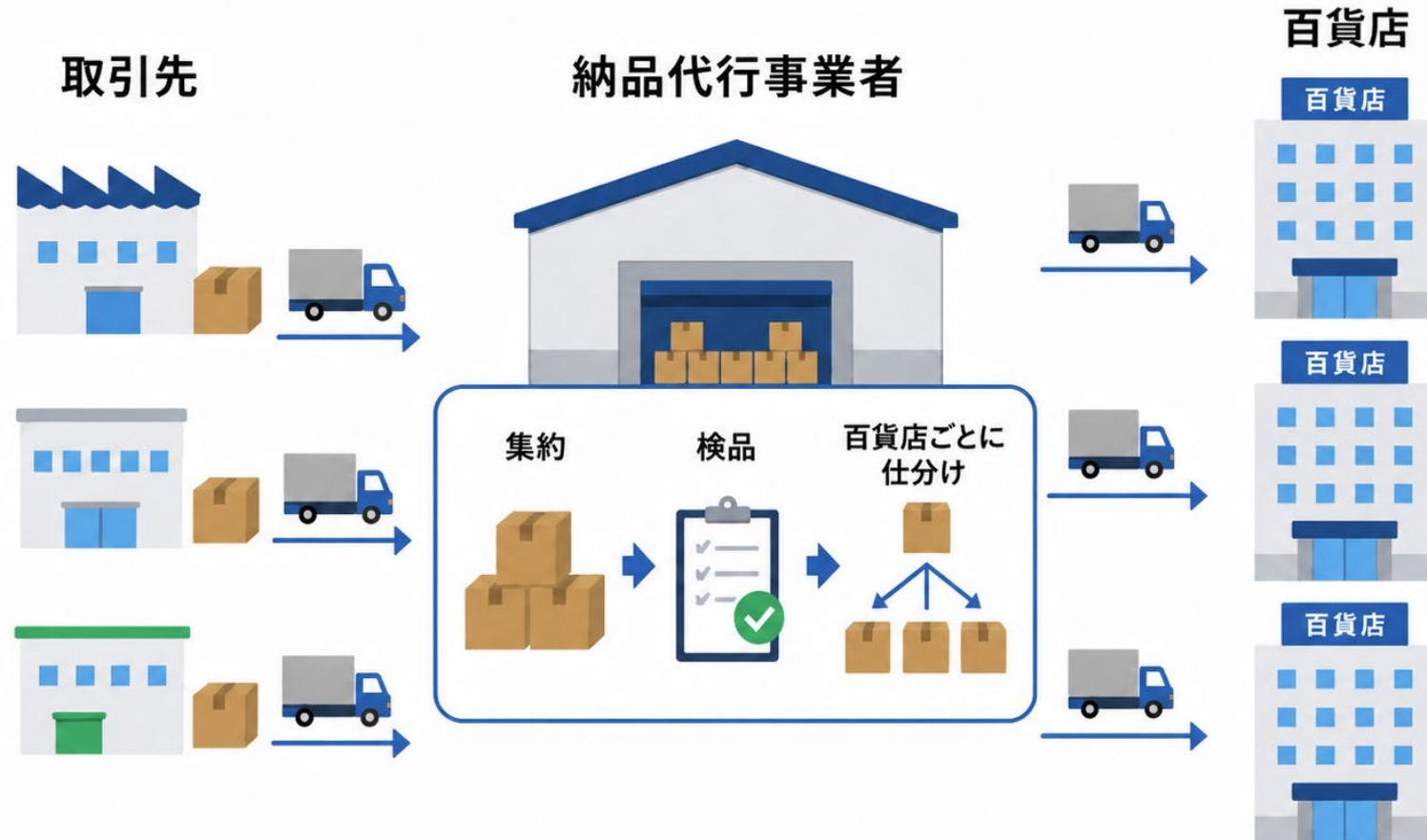
※納品代行事業者:取引先と百貨店間の共同配送および一部検品作業を担当する配送業者
(5社 東京納品代行(株)、(株)ワールドサプライ、アクロストランスポート(株)、浪速運送(株)、駿和物流(株))
アパレル・ファッション関連事業者:一般社団法人日本アパレル・ファッション産業協会 加盟企業

【参考】 納品代行事業者とは

百貨店には、多数の取引先から日々大量の商品が納品される。各取引先が個別に店舗へ納品すると、納品車両や荷受け作業が集中し、店舗運営や物流効率に大きな負荷が生じる。

そのため、取引先の商品を納品代行事業者が一旦集約し、検品・仕分けを行ったうえで、百貨店へまとめて納品する「納品代行」の仕組みが広く用いられている。

これにより、納品車両や荷受け作業の集中を抑え、売場への円滑な商品供給を図っている。



納品時間短縮をはじめ、店舗周辺道路などの混雑低減、物流センターレス化、CO2削減等にも寄与

2023年6月23日 プレスリリースを配信

〒103-0027
東京都中央区日本橋2-1-10 柳屋ビル
Tel. 03-3272-1666(代)
日本百貨店協会

NEWS LETTER

百貨店業界における2024年問題への対応 ～開店前納品の是正と納品リードタイムの緩和～

一般社団法人 日本百貨店協会
2023年6月23日

国内では、2010年代前半から物流需要が高まり、物流人材の不足が加速、特にトラックドライバーの厳しい労働環境が問題視されている。本年6月には、関係閣僚会議において、物流革新に向けた政策パッケージが発表されるなど、2024年4月の働き方改革関連法の施行に向けた準備が求められている。

当業界でも、2024年問題の解消に向けて、百貨店、納品代行事業者、アパレル・ファッション関連事業者(※)の総意で、まずはアパレル・ファッション関連商品の開店前納品の是正および納品リードタイムの緩和に向けた取組みを始めている。

1. 開店前納品の是正

これまで百貨店では、店舗の開店時間に合わせて品揃えをするために、検品が必要な商品については、物流事業者が深夜に検品作業を行い、早朝にドライバーが集荷することで、開店前までに商品を納品することが慣例化している。

この対応として、検品作業を日中に移行し、納品時間を開店後にずらすことで、物流事業者の深夜業務のうち、検品作業を削減し、トラックドライバーの労働時間短縮も図っていく。

※一例(検品を必要とする商品の例)



▶プレスリリース内容(一部抜粋・修正)

百貨店業界における2024年問題への対応 ～開店前納品の是正と納品リードタイムの緩和～

一般社団法人 日本百貨店協会
2023年6月23日

国内では、2010年代前半から物流需要が高まり、物流人材の不足が加速、特にトラックドライバーの厳しい労働環境が問題視されている。本年6月には、関係閣僚会議において、物流革新に向けた政策パッケージが発表されるなど、2024年4月の働き方改革関連法の施行に向けた準備が求められている。

当業界でも、2024年問題の解消に向けて、百貨店、納品代行事業者、アパレル・ファッション関連事業者(※)の総意で、まずはアパレル・ファッション関連商品の開店前納品の是正および納品リードタイムの緩和に向けた取組みを始めている。

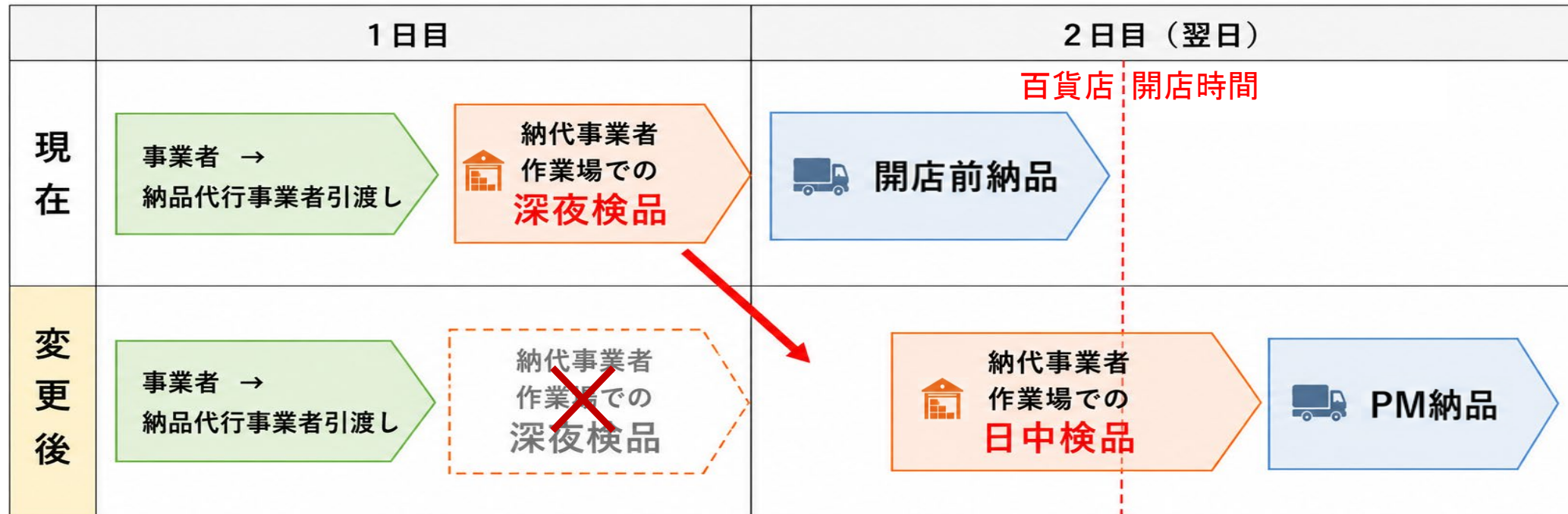
(※)【納品代行事業者】 取引先と百貨店間の共同配送および一部検品作業を担当する配送業者
【アパレル・ファッション関連事業者】 一般社団法人日本アパレル・ファッション産業協会 加盟企業

1. 開店前納品の是正

これまで百貨店では、百貨店の開店時間前に商品を揃えるために、検品が必要な商品については、納品代行事業者が深夜に検品作業を行い、早朝にドライバーが集荷することで、開店前に納品する運用が慣例化している。

今後は、検品作業を日中に移行し、納品時間も開店後にずらすことで、納品代行事業者の深夜業務(検品作業)を削減し、トラックドライバーの労働時間短縮にもつなげる。

※一例(検品を必要とする商品の例)

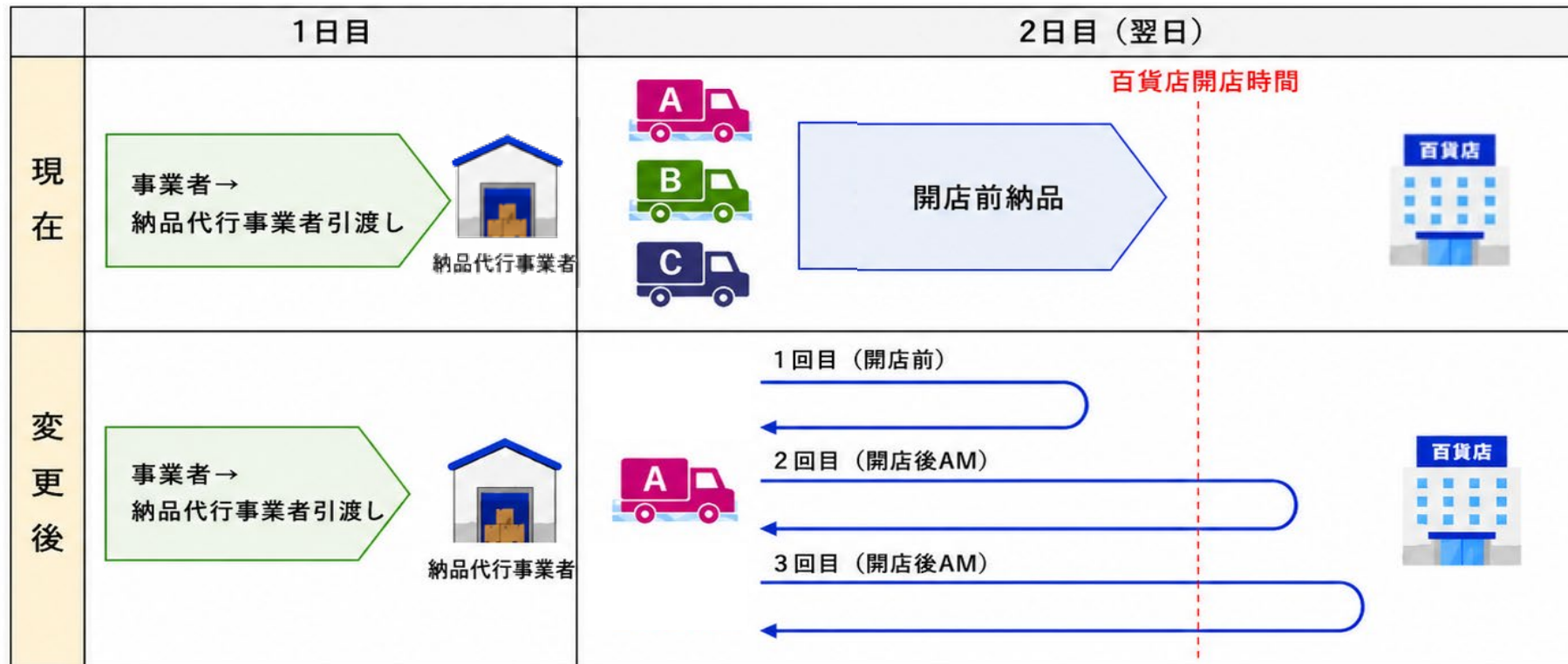


2. 納品リードタイムの緩和

(1) ピストン運行

現在、納品量が多い店舗では、開店時間に間に合わせるため、複数のトラック・ドライバーにより一斉に納品している。今後は、納品時間の制約を緩和することで、一斉納品を前提とせず、1台のトラックが複数回往復して同じ納品量を運ぶ「ピストン運行」に切り替え、必要なトラック台数・ドライバー数の削減を図る。

※一例(検品を必要としない商品の例)



(2) 集約運行

現在は、開店前に必要な商品と、開店後でもよい商品を別便で納品しているため、積載率の低い状態で複数回の運行が発生している。

今後は、納品時間の制約を緩和し、商品をまとめて1回で納品することで、トラックの積載率向上を図るとともに、運行回数の削減、ドライバー拘束時間の短縮を通じて、ドライバー不足の解消につなげる。

※一例



上記のスキームをもとに、2022年度より、先行する百貨店9社(※)では、納品代行事業者、アパレル・ファッション関連事業者と共に具体的な検討を進めており、一部の店舗では実証実験を開始している。当協会では、6月に全国の加盟百貨店向けの説明会を実施し、検討内容と実証結果の共有を図った。

それを受けて、各加盟店では、来年4月の改正法施行に向けた準備に入っている。

(※) (株)藤崎、(株)そごう・西武、(株)大丸松坂屋百貨店、(株)松屋、(株)三越伊勢丹、(株)高島屋、(株)阪急阪神百貨店、(株)天満屋、(株)井筒屋

■本事業の取組み結果

日本百貨店協会から会員百貨店に対して、本取組の周知・呼びかけを行ったうえで、納品代行事業者が、百貨店各社・各店舗の状況を踏まえた改善提案を行い、各社との個別調整を進めた。

その結果、2024年4月の改正法施行開始を目途に、全体で9割近くの店舗において、納品代行事業者からの提案に基づく納品改善が実現した。

2. 納品代行事業「データ共有・ペーパーレス化」の取組みについて

背景

- ・納品代行事業者による物流を維持するため、物流負荷の軽減が急務
- ・ペーパーレス化が進んでおらず、アナログ作業が現場の負荷になっている

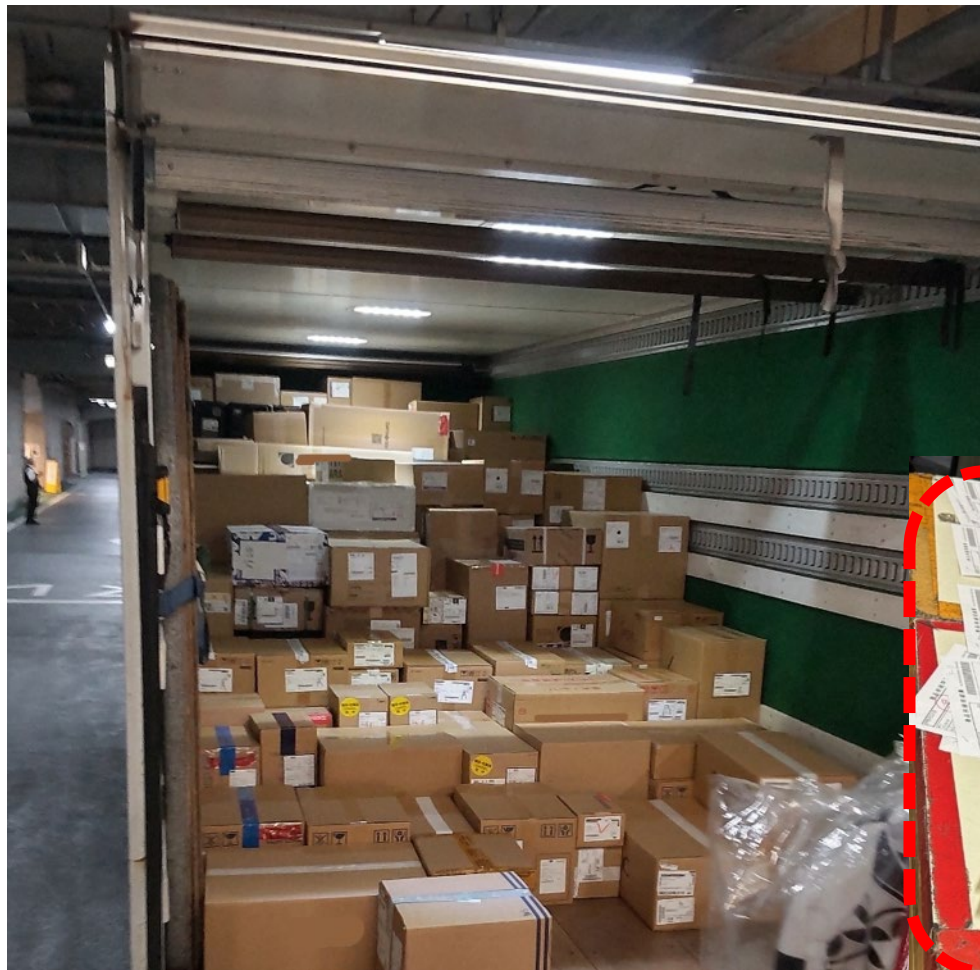
対応

納品代行事業者が主体となり、「データ共有・ペーパーレス化」事業を推進。
経済産業省事業「物流効率化に資する連携実証事業」に採択を受け、
2026年1月には、伊勢丹立川店と高島屋日本橋店で、実証実験を実施。

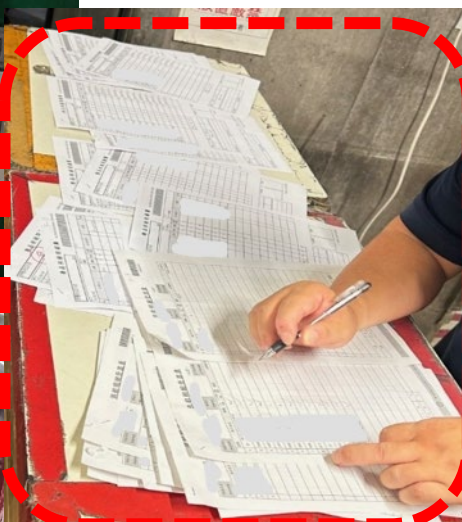
■納品代行事業 現状の課題 : アナログ作業の残存による業務非効率

①納品作業

(伊勢丹立川店)



例)午前便:バラ積み4トン車で約250個・200着が到着



荷受け時に大量の供給明細票が発生

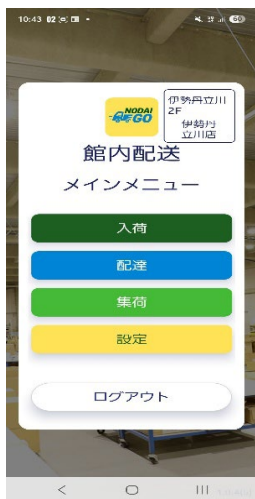
②返品・店舗間移動



- 送り状への手書き記入に手間がかかる
- 集荷依頼のたびに電話連絡が必要
- 送り状の在庫がかさばり売場スペースを圧迫
- 各店舗の貨物の現在位置が即時に把握できず、確認する場合は電話対応に依存

■ 実証実験内容

納品



Android版アプリ
【NODAIGO】

使用者：館内配送業者
(納品代行業者)

内容：■ 電子供給明細票
■ 電子受領
■ 返品・店舗間集荷

供給明細をデータ化
タブレット、スマホにて受領を完了

返品・店舗間移動



SaaS型アプリ【EZくん】

使用者：売場
(ショップ販売員)

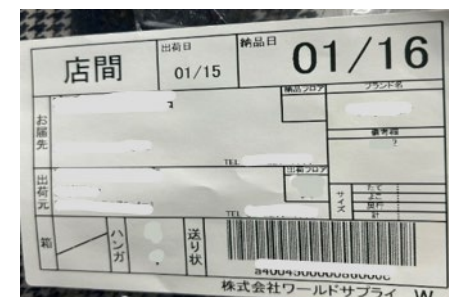
内容：■ 返品・店舗間の
電子送り状作成
■ 貨物追跡

返品・店舗間発行業務において、
手書き伝票を電子化。集荷依頼の自動化

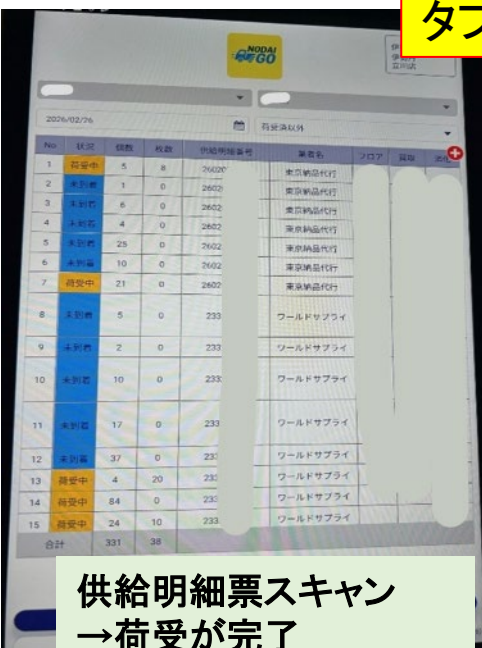
納品代行業者
共通サーバー



ラベルプリンターで出力



ラベルプリンター



供給明細票スキャン
→荷受が完了

■ 実証実験の様子

売場説明会



12/10 6回
12/17 5回
於:高島屋本社

バラ積4トン車



ラベルスキャン(スマホ)



【EZくん】発行セット

QRコードスキャナ



専用タブレット
ここで発行入力も可能

ラベルプリンター

送り状別消込状況(タブレット)

No	納品状況	明数	枚数	スキャン枚数	送り枚数	フリフ	企業名
1	済	0	8	0	5	1	541
2	済	2	0	2	0	0	0
3	済	3	0	0	5	0	3
合計		5	8	2			

NodaiNET管理画面(PC)

No	供給明細番号	配達日	配達会社	百貨店	店舗	フロア	取引区分	供給明細区分	送り枚数	残	ハンガ	枚
1	2332409	2026-02-26	ワールドサプライ				取引	未到着	1	5	0	0
2	2332430	2026-02-26	ワールドサプライ				取引	未到着	1	2	0	0
3	2332431	2026-02-26	ワールドサプライ				取引	未到着	1	10	0	0
4	2332432	2026-02-26	ワールドサプライ				取引	未到着	1	17	0	0
5	2332433	2026-02-26	ワールドサプライ				取引	未到着	2	37	0	0
6	2332434	2026-02-26	ワールドサプライ				取引	未到着	20	44	0	0
7	2332435	2026-02-26	ワールドサプライ				取引	未到着	7	4	20	0
8	2332436	2026-02-26	ワールドサプライ				取引	未到着	16	84	0	0
9	2332501	2026-02-26	ワールドサプライ				取引	未到着	14	24	10	0

管理画面でも入荷状況が把握できます

■具体的な効果(定量的な評価)

(1) 荷待ち・荷役時間の削減

- ▼納代事業者の配送センターにおいて、供給明細を電子化し、紙の発行作業を削減。これにより、積込担当者の残業時間を、1日・1人あたり約20分短縮。
- ▼返品・店舗間移動のシステム導入により、高島屋日本橋店 館内作業員(納代の担当者)がトラック1台へ積込を完了するまでの所要時間が、従来の1時間25分から1時間10分へ短縮。
(15分・約18%の削減)

(2) 送り状・供給明細票のペーパーレス化

- ▼2026年1月16日～3月31日の75日間における対象店舗の実績で、
送り状約5,000枚を削減し、電子化率は約80%に到達。

2025年				2026年			
電子化伝票	紙伝票	合計	電子化率	電子化伝票	紙伝票	合計	電子化率
1,732	6,712	8,444	21%	6,979	1,487	8,466	82%

→仮に全国導入した場合、100万枚の削減規模に相当。

■具体的な効果(定性的な評価)

【百貨店側の現場意見】

〈効果として挙げられた点〉

- 店舗間移動／返品について、伝票の手書きが不要となり、手間を大きく削減できた。
- タブレット等の操作やオペレーションも分かりやすく、簡単で使いやすかった。
- 当初は戸惑ったがすぐに慣れ、業務が楽になった。
- 販売現場の人手不足が課題となる中、アナログ業務の削減により販売時間を確保できた。
- 荷物の現在状況をリアルタイムで確認できることが、販売員の安心感につながった。
- 事前に到着荷量を把握できることで、各店の物流現場の業務効率化にもつながった。

〈今後の課題〉

- 配送ラベルプリンターが各フロア1台のみで、離れたショップから不満の声。
台数や運用の工夫が課題。

■具体的な効果(定性的な評価)

【納品代行事業者側の現場意見】

〈効果として挙げられた点〉

- ・スキャンでの検品など、処理はスムーズにできており、作業が楽になった。

〈今後の課題〉

- ・納品車両の積載方式をカゴ台車からバラ積みに変更し、積載率の向上を目指したが、荷受け担当者が不慣れだったため、期待した効果は得られなかった。今後対応していく。
- ・トラックドライバー不足が進むなか、今後、外国人の方にもドライバーとして働いていただくためには、伝票を電子化し、多言語表示や翻訳機能を搭載できるようにすることが必要になるのではないか。

■今後の展開(予定)

企業	これまでの経緯、今後の動き
高島屋	日本橋店で実証実験後、実運用を開始。 現状課題の改善をはかりながら、その他店舗でも展開を進めるために調整中。
三越伊勢丹	自社既存システムとの連携などの課題への対応を検討。
大丸松坂屋百貨店	納品については、自社既存システムの連携などの課題対応。 返品・店舗間移動については、今後導入を検討。
阪急阪神百貨店	店舗への導入を検討。
そごう・西武	店舗への導入を検討。

- 全国会員店への展開: 全国への拡大を目的に、今秋以降を目途に物流セミナーを開催し、周知を図っていく。

ご清聴ありがとうございました

【参考】百貨店物流の状況(目標達成状況)について

政府から示された全業界に対する物流ガイドラインの項目のうち、百貨店業界に該当するものに対して、現状を把握するためアンケートを実施。

集計期間：2023年9月26日～10月13日

依頼先：日本百貨店協会 会員百貨店 全店
(有効回答数:130店舗)

Q 百貨店に商品が入荷される際、平均的なトラックドライバーの荷待ちおよび荷役時間(荷積み・荷卸し・附帯業務)はおよそ何分ですか。

【1】【着荷主/調達物流の立場】

有効回答合計 125 店舗 101 店舗 125 店舗 27 店舗 88 店舗 65 店舗

	(1)荷受け場渡しの場合						(2)各売場までドライバーが運搬する場合					
	①納品代行事業者		②メーカー直送		③路線便		①納品代行事業者		②メーカー直送		③路線便	
	店舗数	比率	店舗数	比率	店舗数	比率	店舗数	比率	店舗数	比率	店舗数	比率
～30分以内	118	94%	99	98%	120	96%	26	96%	85	97%	48	74%
～60分以内	7	6%	1	1%	5	4%	1	4%	3	3%	15	23%
90分以内	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	2	3%

政府からは、全業界向けの目標として荷待ち・荷役時間を2時間以内にするにとされているが、百貨店業界では、おおよそ9割前後の店舗が30分以内に、残りの店舗もほぼ60分以内に作業が完了しており、既に**2時間以内の目標を達成している**。

【参考資料】

Q. 百貨店店舗から商品を取引先に返送したり、ギフト商品等を顧客へ配送する際、平均的なトラックドライバーの荷待ちおよび荷役時間(荷積み・荷卸し・附帯業務)はおよそ何分ですか。

[2] 【発荷主/配達物流の立場】

有効回答合計

125 店舗

130 店舗

	①納品代行事業者		②路線便	
	店舗数	比率	店舗数	比率
～30分以内	111	89%	118	91%
～60分以内	14	11%	10	8%
90分以内	0	0%	2	2%

百貨店が発荷主の立場になる場合でも、約9割の店舗が30分以内に完了しており、**2時間以内の目標は達成**している。

Q. 納品時に、トラックのバース管理はどのように実施していますか。

	着荷主		発荷主	
	店舗数	比率	店舗数	比率
①市販のソフトやシステムを導入	0	0%	0	0%
②自社の時間割等で管理	94	71%	91	68%
③管理の仕組みは未導入	38	29%	42	32%

政府からのガイドラインでは、トラックの予約受付システム(バース管理システム等)の導入が求められているが、現状の百貨店では、便数が多い店舗では自社での管理方法(時間割等)で対応し、便数が少ない店舗では現場での調整をすることで、特段の問題なく管理ができています。

Q. 店舗で、納品の際に使用している備品はありますか。

※複数回答あり

	着荷主	発荷主
	回答数	回答数
①カゴ台車（百貨店所有）	103	104
②カゴ台車（物流業者所有）	94	94
③折りたたみコンテナ	55	50
④通い箱等（食品専用コンテナ等含）	52	50
⑤使用していない	5	1

政府からのガイドラインでは、フォークリフト用のパレット規格の標準化等が求められているが、現状百貨店では既にカゴ台車をはじめとして、自社店舗の特性に合わせた各種備品の利用が進んでおり、対応ができています。