

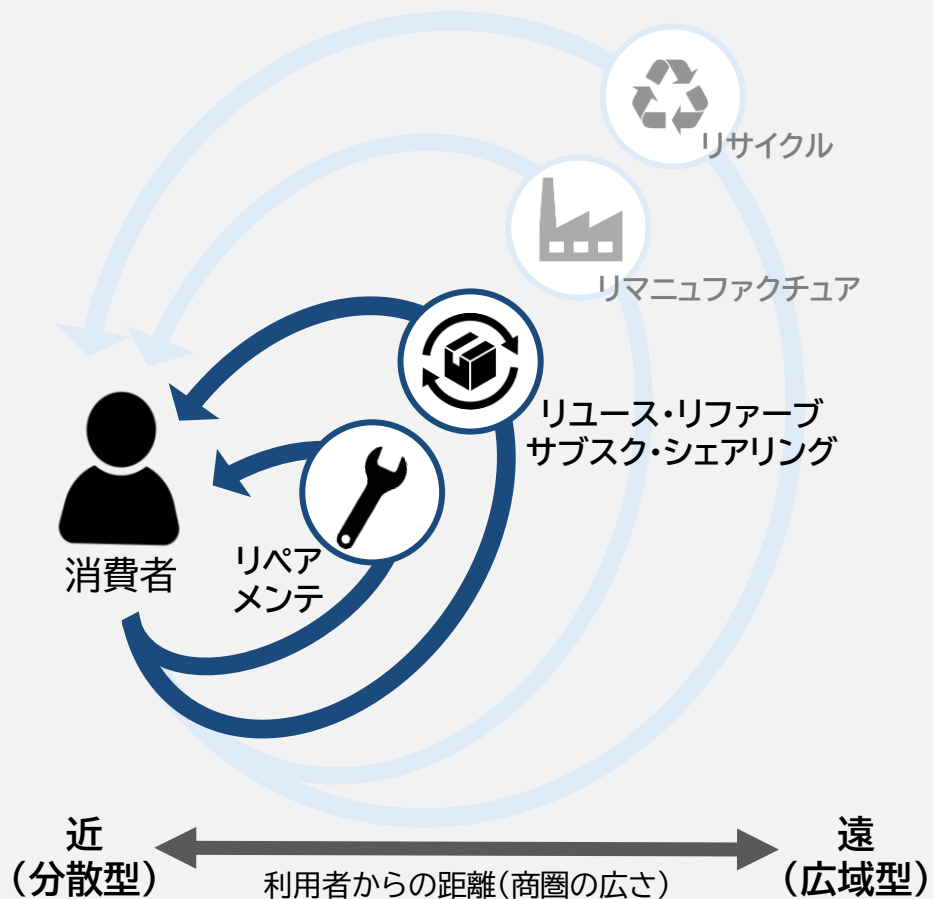
資源循環経済に向けた CEコマースの取り組みと課題

2024年 3月29日

パナソニック株式会社 執行役員
コンシューマーマーケティング ジャパン本部 本部長
宮地晋治

1. CEコマースの重要性と家電業界における取組意義
2. 当社のCEコマース関連の現状取組のご紹介
3. 家電業界におけるCEコマースの推進にかかる想定課題と論点

サーキュラーエコノミーに必要な機能



サーキュラーエコノミーを推進する取組の内容

リサイクル

■ 回収した製品から資源を再生・再利用

- ・ 既に多くの産業で事業として成立
- ・ 大規模な設備と高度な技術を動員
- ・ 広域回収による資源の量・質の確保が重要

CEコマース

■ 製品と資源の長期利用を実現

- ・ 製品とアフターサポートで安全・品質を保証
- ・ 多様な事業者の参入を想定した制度設計
- ・ 取引コスト抑制のため拠点分散が有効か

サーキュラーエコノミーの実現にむけて、リサイクルだけでなくCEコマースの推進が重要である

業界の特性

販売



- ✓ 全国各地に電器販売店が立地
- ✓ ECでの購買行動も普及
- ✓ 消費者に関するデータの取得・活用

修理・メンテ



- ✓ 全国各地にサービス拠点が立地
- ✓ 発達した部品供給網による迅速な対応
- ✓ 修理・メンテは消費者に広く普及

中古流通



- ✓ 未成熟だが成長のポテンシャルが大きい
- ✓ 市場拡大による産業振興効果

不用品回収



- ✓ 3R法に基づく廃品回収スキーム整備済
- ✓ 不用品はコンスタントに発生

製品の特性

IoT化



- ✓ 多くの製品カテゴリでIoT化が進行
- ✓ 稼働状況データをリアルタイムで把握し、異常の検知や残存価値の可視化への活用が期待される

構造・部品



- ✓ 耐久性が高く長期利用に適する
- ✓ サイズ・重量・構成部品点数が比較的少ない
- ✓ 構造・部品・素材の差異が少ない

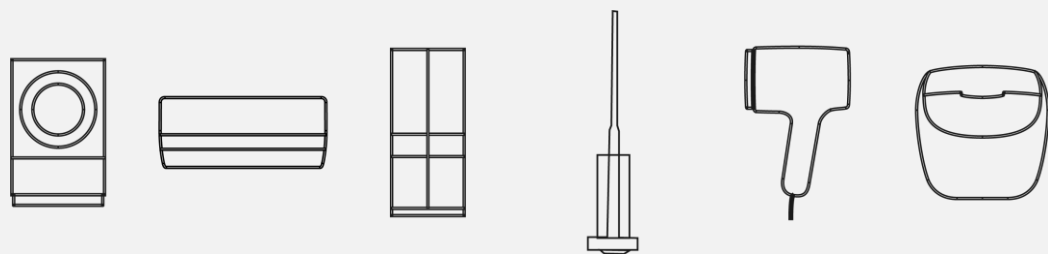
家電産業はCEコマースの推進に望ましい特性を備えている

リペアの対象カテゴリー

大型家電の出張修理



中小型家電の預り修理



- ・洗濯機やエアコンなど大型家電は出張修理で対応
- ・掃除機・理美容機器・炊飯器などの中小型家電は預り修理で対応

リペアサービスの拠点数・対応件数

全国
約100拠点

年間
約180万件



- ・全国約100拠点のサービス拠点にて出張修理に対応
- ・年間約180万件の修理(出張/預り修理の合計)を実施

全国各地で迅速に修理対応が可能なサポート体制を具備している

メンテナンス・クリーニングサービス

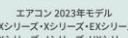


- ・エアコンのメンテナンス・クリーニングサービスを提供
- ・メーカーならではの機器分解・徹底洗浄と、高度な接客品質
- ・IoT家電の稼働状況データを活用した異常検知・お手入れ通知

IoT接続をサポートするサービス

IoT延長保証サービス

2023年4月21日(サービス受付開始)

 冷蔵庫 9WPX-9HPX-9MEXタイプ 2023年2月8日(サービス受付開始)	 エアコン 2023年モデル LXシリーズ・Xシリーズ・EXシリーズ GXシリーズ・Jシリーズ・UXシリーズ TXシリーズ	 ドラム式洗濯乾燥機 NA-LX129B・LX127B	 スチームオーブンレンジ NE-UBS10A	 テレビ LZ2000シリーズ
		 自動調理鍋 NF-AC1000	 レコーダー DMR-4X1002・4X602 2X602・2X302・2X202	

専用アプリについて
無料で2年間保証期間を延長

メーカー保証期間 1年 → IoT延長保証サービス+2年 → 3年間保証

家電とスマホをつなげることで始まる、あなたに“ちょうどいい”暮らし



- ・IoT家電のネット接続を加入条件とする延長保証制度を提供
- ・大型家電を中心に対象品目を7カテゴリへ拡大
- ・配送スタッフによるネット接続サポートを試験的に開始

一度購入された製品が長く快適にお使いいただけるようなカスタマーサポートを展開している

サブスクリプション型サービス(新品)



プライベート・ビエラ

月額 1,690円(税込)~
お試し 2,980円(税込)~

[詳細はこちら](#)

- ・2020年にローンチ、現在11種類の商品カテゴリにて展開中
- ・高額商品の短期利用やお試し利用のニーズに対応
- ・契約期間中は無償修理保障が付帯し、途中買取も可能

サブスクリプション型サービス(再生済中古品)

A white Panasonic dishwasher with a small potted plant on top.

食器洗い乾燥機
NP-TSP1

新品月額 2,570円(税込)~
再生済中古品月額 1,760円(税込)

[詳細はこちら](#)

A woman using a black Panasonic hair dryer.

ヘアードライヤー ナノケア
EH-NA0J/EH-NA0G

月額 1,450円(税込)~

[詳細はこちら](#)

A woman using a black Panasonic hair dryer. A blue circular badge in the top right corner says "再生済中古品".

ヘアードライヤー ナノケア
EH-NA0J

月額 990円(税込)
解約手数料 1,980円(税込)

[詳細はこちら](#)

- ・サブスクで返却された商品を再生し、新品より安価に提供
- ・ドライヤーと食洗機の返却品を高い品質基準のもと再生・販売
- ・契約期間中の故障・物損保証付き

家電の購入・利用手段を幅広く提供している

リファーマビッシュ(再生済中古品)



Panasonic Store Plus
再生済中古品



- ・洗濯機とテレビの返品された商品を高い品質基準のもと再生・販売
- ・筐体に再生済中古品である旨と問い合わせ先を貼付・明示
- ・1年間の修理保証が付帯(保証期間後も有償にて修理対応)

リファーマビッシュ推進・拡大にかかる課題感

洗濯機の再生工程



テレビの再生工程



推進にかかる課題感

再生・物流



物流網



梱包方法



修理保障期間

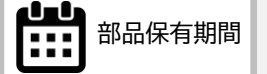


部品価格

業界制度・法令



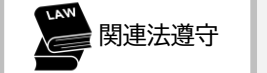
品質基準



部品保有期間



回収・保管



関連法遵守

- ・テレビの基盤交換(個人情報保護)にて法令遵守の届出・検査体制
- ・品質基準、買取・回収、部品保有期間・修理対応期間
- ・筐体の傷や消耗部品の品質・安全基準
- ・責任所在の明確化にむけたトレーサビリティの確保

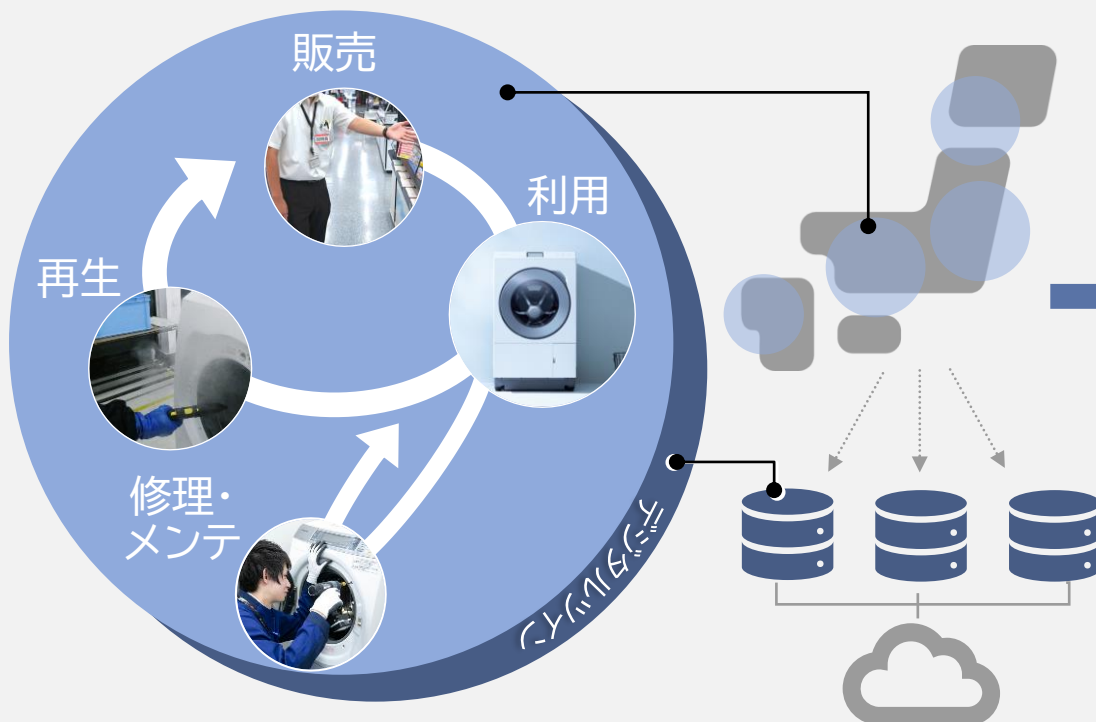
一度製造された製品が市場全体で長く使われる循環型のビジネスを展開している

*当社による再生済中古品の販売を一般用語として便宜的に「リファーマビッシュ事業」と呼称。

環境/社会貢献・産業振興の観点では...

CEコマースのサプライチェーンの地域実装

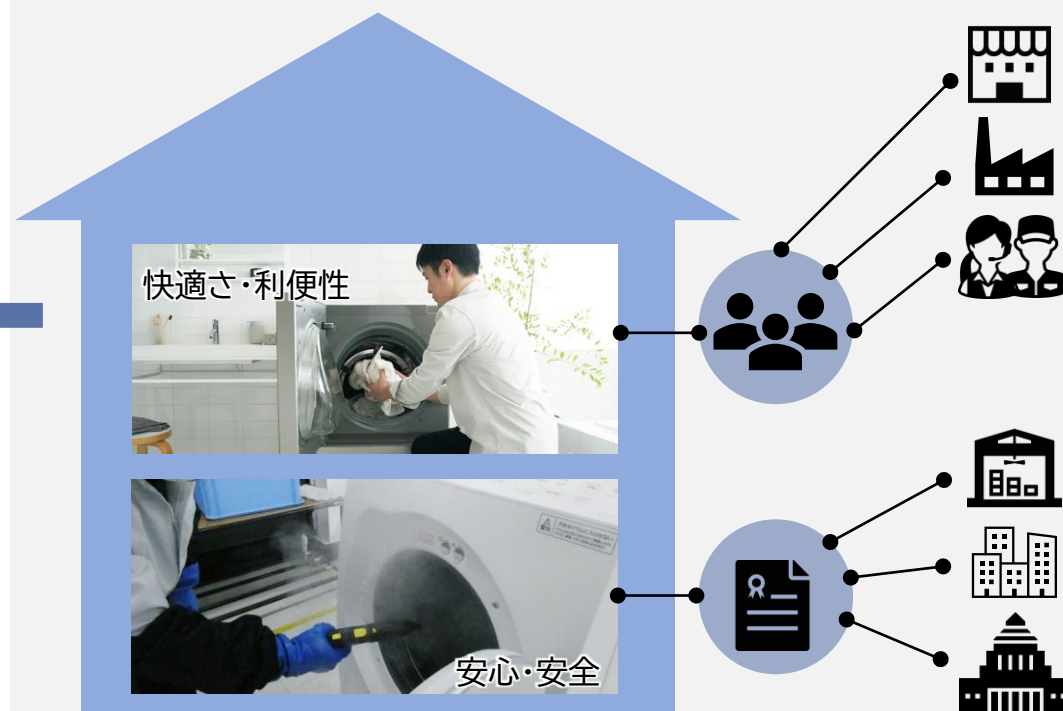
横断的な情報流通ネットワークの構築



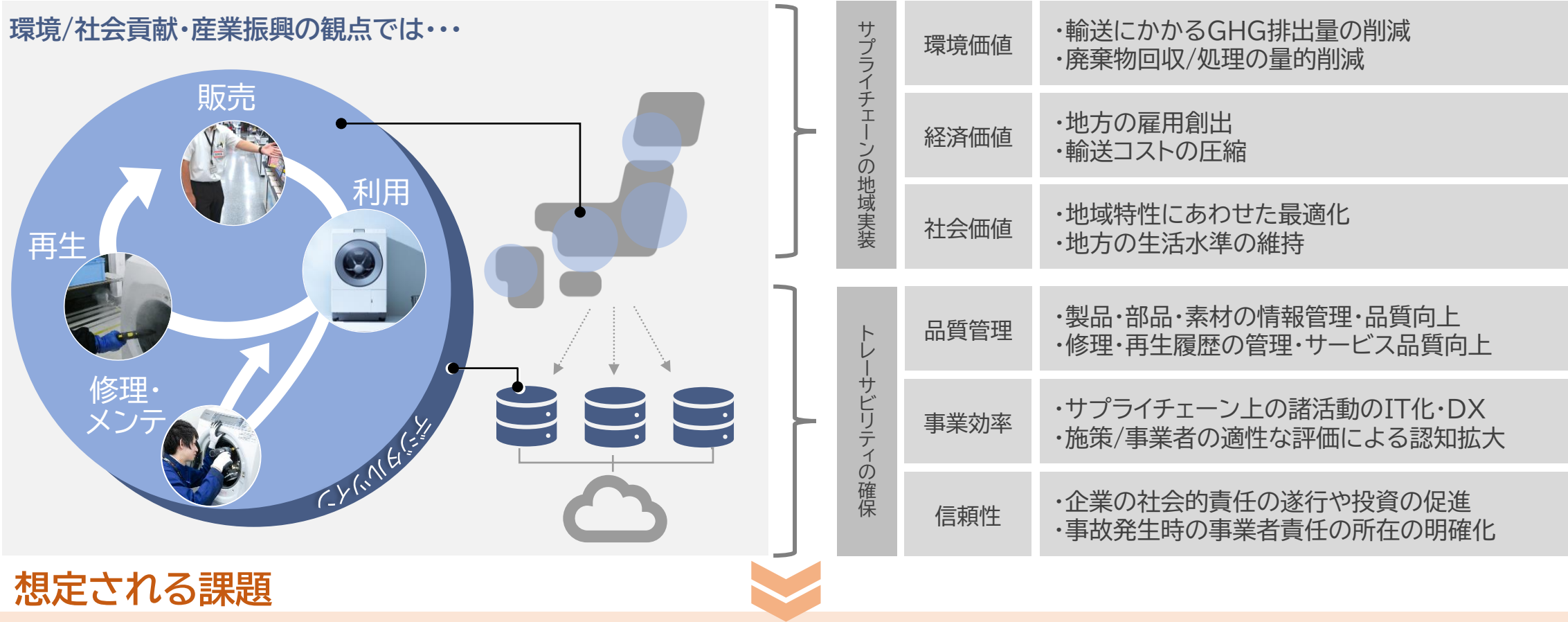
消費者・生活者の視点では...

消費者安全性の担保による暮らしの安心感

快適さ・利便性の向上による消費者行動の変容



CEコマースのエコシステムの構築は、消費者の安全・快適な暮らしの担保との両立が重要である

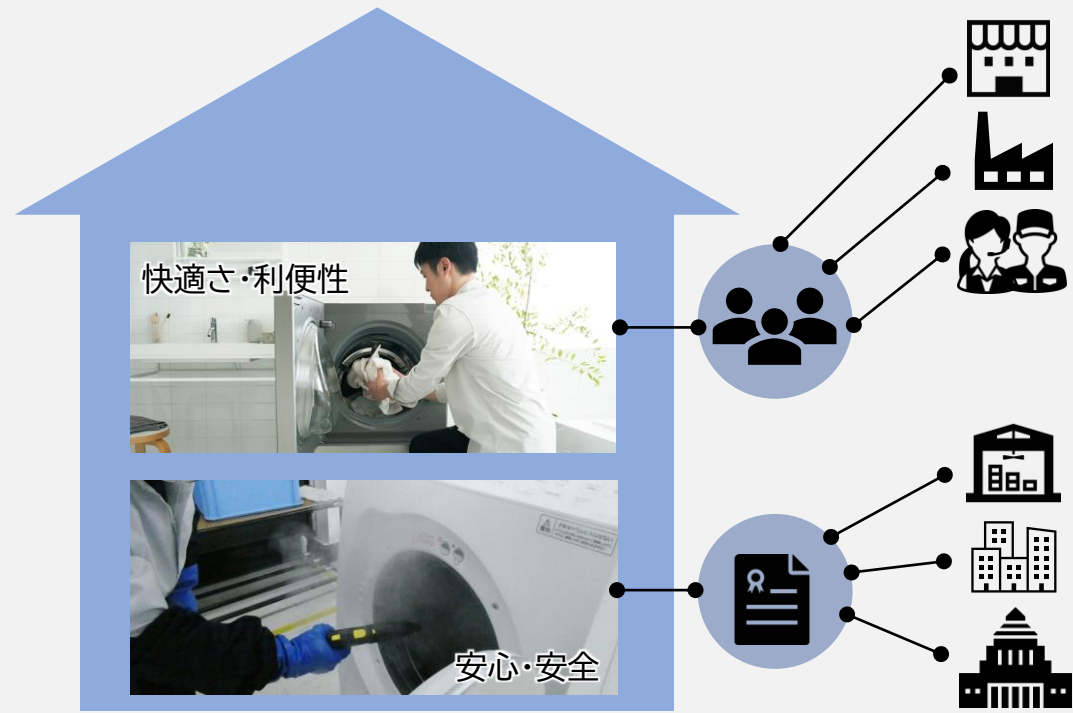


想定される課題

- CEコマースの地域実装にむけた
地方自治体や業界内外の連携
- 製品・部品・素材情報や
修理・再生履歴のトラッキング
- インパクトに対する評価制度や
事業者へのインセンティブ設計

サプライチェーンの地域実装と、横断的なトレーサビリティや評価制度・インセンティブの設計が重要である

消費者・生活者の観点では・・・



消費者意識・行動の変容

残存価値

- ・消費者による自発的なリユースの促進
- ・中古品の在庫管理

由来情報

- ・価値証明による再生済中古品の浸透・拡大
- ・作業品質の保証や信頼性の担保

通知・提案

- ・異常検知・お手入れ時期のお知らせ
- ・修理・メンテナンスの提案

消費者安全性の確保

品質基準

- ・修理・再生作業のガイドライン・品質基準の提示
- ・法令・コンプライアンス(個人情報保護等)の遵守

アフターサポート

- ・修理・メンテナンスの全国対応
- ・長期保証サービスによる修理補償

認証制度

- ・修理・再生作業にかかる研修の実施
- ・作業品質にもとづく商品/事業者の認証制度

想定される課題

修理・再生にかかる品質基準やガイドラインの提示及び研修の実施

IoT家電の普及とデータ収集・活用による体験価値(UX)の向上

商品/事業者の認証制度による認知・利用の拡大

消費者安全性が確保されたのち、体験価値(UX)の向上による消費者行動の変容を促すことが重要である

トレーサビリティ の確保



- 製品・部品・素材情報や修理・再生履歴を横断的に管理する共通PF
- IoT家電の普及と稼働データの収集・活用の精度向上
- 残存価値の可視化や商品の来歴の開示等による消費者の行動変容

品質・情報管理の 法令・基準・制度



- リペア・リファーマビリティ作業のガイドライン・品質基準の提示、研修制度
- 製品安全性を担保できる事業者/商品の認証による認知・利用の拡大
- 利便性と個人情報保護を両立するIoT家電プライバシーポリシーの策定

地方自治体や 業界内外の参画



- 各地域での修理・再生ラインの構築と人材確保、全国への部品供給
- CEへの貢献度に対する評価制度・事業者へのインセンティブの設計
- 需要を牽引する消費者インサイトを捉えた体験価値(UX)の検討・検証

主たる検討・検証論点は「トレーサビリティ」「法令・基準・制度」「地方自治体や業界内外の参画」