

『エコ配』の荷物がECカスタマーに届くまで



1 驚異的な低価格の裏にはミスや事故を起こさないための徹底した教育が行われている。



2 エコ配バッグ以外でも、縦・横・高さの合計が80センチ以下であれば形状がどんなものでも利用できる。



3 限られた時間でスピーディに積み込むが、破損や紛失は年々減っている。



4 エリアごとの担当者が責任を持って荷物を運ぶ。



5 スタッフ一人ひとりが『エコ配』のブランドを背負って運転しているという自覚を持つ。



6 便利に注文できる世の中だからこそ確実に手元に届けて初めて見られる人々の笑顔だと実感する。

■ メリット・デメリットの比較表

	競合他社	エコ配
配達エリア	○	△
配送コスト	△	◎
時間指定	○	△ 午前と午後の指定は可
エコロジー (環境配慮)	△	◎
荷物サイズ	○	△ 80センチ以内(重量関係無し)

100万個に3コ、紛失も100万個に3コという低水準を維持しています。正直言うと4年前はこうした数字は公表できなかった(福井氏)と格段に向上したサービスレベルへの評価が、今年9月に実施した、お客さまアンケートの結果にも表れているようです。

アパレル業の利用者は「かなり初期から使っていますが、最初のころより細かなミスや不慣れな対応が少なくなり不安なく使えるようになった」、マスコミ関係者は「開始当初と比べ、配達範囲も広がり、経費節約にもつながっている」と回答しています。

また、かつて使ってた集荷忘れなどのミスがあり利用をやめた企業でも、サービスレベルやシステムが向上したため利用を再開し、再利用後は継続しているというケースも多いとのこと。

「現在では大手通販会社他、大口荷主にもご利用いただいているのが、私どもの品質の証と言えるでしょう(福井氏)」。

ECサイト向けに変化してきた『エコ配』の環境

- ① 営業所数
11営業所(2007年)→25営業所(現在)
- ② 配送人員
230名(2007年)→350名(現在)
- ③ 顧客窓口
コールセンターのみ → ドライバーに直接連絡可能
- ④ 自転車数
54台(2007年)→144台(現在)

自分たちだけでなく、お客さまも満足させてくれる宅配便

ECサイトにとって比重の大きい配送料。そこで経費削減を図れば、全体の2〜3割は確実に減らせるはずという福井氏。これだけの低価格を実現しながらも、さらに個数が増えれば値段も柔軟に対応してくれるというから、配送料からコストを抑えたいショップ運営者は問い合わせ必須であろう。

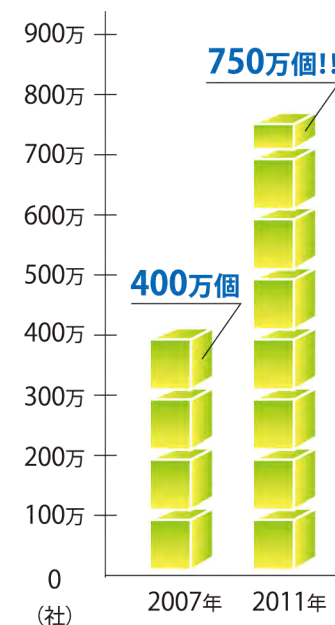
(03-3568-2962 営業部 塚田)

また、最近代引きも始め、1日1〜2個から対応、代引き手数料も税抜250円(他社の場合は税抜300円)と配送料とあわせて500円程度に収まる低価格になるそう。

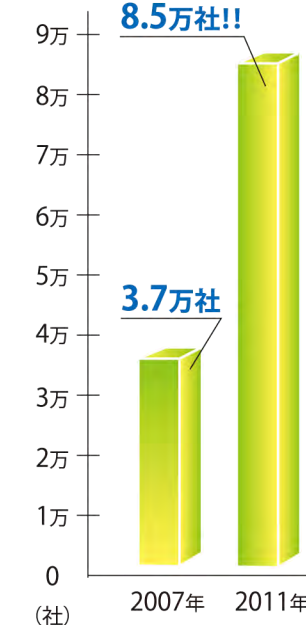
日々確実に使うものだからこそ、低コストと質の高いサービスをあわせ持つ宅配会社を選ぶことで、サイト運営者だけでなくお客さまの満足度アップにもつながるはずと確信しました。

物流コスト削減の切り札 『エコ配』の成長

■ 年間取扱個数



■ 取引顧客数



圧倒的な低価格と品質の向上で顧客の支持を集める

首都圏、関西圏、名古屋圏を中心に、翌日中に配達可能、その上、最大割引では260円(税抜)の驚異的な低価格を実現しているエコ配。

日本の物流の60%以上が三大主要都市近辺で行われているという事実に着目し、エリアを特化、近距離では自転車も多く使い、低コストの「エコノミー」を実現しています。

また同時に環境にも配慮し、荷物の取扱個数の60%に自転車を使用。バイクや自動車を使う場合でもカーボンオフセットでCO2排出量を実質ゼロに近づけ、環境負荷を軽減しています。

こうしたサービスや取り組みが評価され、近年、個人、法人を問わずに利用が急拡大しているエコ配。

「おかげさまで、2007年には年間平均取扱個数が30万個強だったのが、今年に入って倍以上の80万個を超える月も出てくるほど急速に拡大しています(福井氏)」。

デメリットに対応する地道な努力も欠かせない

ただし、低価格は魅力的だけれどエリア限定がデメリットと考える顧客も存在します。その点に関しては、

「確かにお客さまからエコ配とエコ配以外のエリアに荷物を分けるのが面倒という声がありました。そのため、お客様の作成された配送先リストを元に、エコ配エリアとエリア外を区別するソフトをCD-ROMでお配りして、バックアップ体制を整えています(福井氏)と、顧客の利便性を考えたサポートを工夫。

さらに、12月からは23区以外の集荷エリアからでも個別の相談で対応しているとのこと。

また、「エコ配」専用バッグしか使えないのも利用を躊躇する因ではとの質問には、現在はエコ配バッグ以外でも、縦横・高さの合計が80センチ以下(重量関係無し)であれば形状がどんなものであれ引き受けてくれているという。

値段は安くてもサービス面で大手に劣るといふ声に関してはどうお考えかをうかがうと、

「2007年と比較すると事故の確率も格段に下がっており、現在では破損するのは



ECサイトに
欠かせない
配送を考える

エコロジー&エコノミーな宅配便「エコ配」
エリアの拡大とサービス向上を武器に急成長
物流コスト削減の切り札として要注目

お話を伺ったのは...
株式会社エコ配
取締役 営業本部長
福井 康司
(ふくい こうじ)