

特集

編集部の
オプス

53

ラストワンマイル の攻防

オムニチャネル時代の切り札

INTRODUCTION	54	③テスコ	70
なぜラストワンマイルが 顧客に商品を届ける接点でも「いつでも、どこでも」化が進む		配送・受け取りサービスを拡張 進化するネット販売オペレーション 矢野晴彦(デロイト トーマツ コンサルティング パートナー)	
PART①国内事例		④メイシーズ	72
①セブン&アイHD	56	オムニチャネルのパイオニア 「BOPS」政策で実店舗に来店促進 大島誠(日本オラクル オムニチャネル・スペシャリスト)	
ラストワンマイルを制する者が オムニチャネルを制す!		INTERVIEW	74
②アスクル(ロハコ)	58	オラクルコーポレーション オラクル・リテール SVP&ゼネラルマネジャー マイク・ウェブスター 日本で可能性が大きいクリック&コレクト	
第2世代ECのナンバーワンめざし 物流オペレーションを変革		PART③最終接点を制す!	
③らでいっしゅぼーや	60	①ラストワンマイル最適化	75
配送代理店を通じて“自社配送” ドライバーが会員宅で営業活動		顧客志向のオムニチャネル実現へ 実店舗を持つ利点をどう生かすか 長谷川真一(伊藤忠テクノソリューションズ 情報通信事業企画室 サービス営業部)	
④ヤマト運輸	62	②小売業の戦略	78
物流でECの「売り方」を変える! ラストワンマイル最強プレーヤーへ		商品の受け取りオプション 「いつでも、どこでも」の実現へ 渡辺和成(カート・サーモン・ユーエス・インク日本支社パートナー) 五十川くりえ(同シニアコンサルタント)	
PART②海外事例		③物流の変革	82
①アマゾン・ドット・コム	66	ECで高まる「当日配送」志向 宅配大手のインフラの違いが顕在化 森田富士夫(物流ジャーナリスト)	
無人機配送サービスは本気か? 顧客志向への飽くなき執念 玉田かほり(大和証券キャピタル・マーケティングアメリカ)			
②ウォルマート	68		
アマゾン対策の決め手となるか 店舗を配送拠点として活用			

THE INTERVIEW

編集長の
オプス

21



ハローデイ 代表取締役社長
加治敬通

「ハローデイは高くない」と言われたい。
おいしさを追求した品揃えで
DSと差別化

THE INTERVIEW

49



マックスバリュ北海道 代表取締役社長
出戸信成

地域への密着度を高め、
2017年2月期に
営業収益1000億円めざす

編集長のPAPER BLOG

▶人手が足りない。ゼンショーホールディングス(東京都/小川賢太郎社長)の展開する「すき家」は約170店舗を改装したものの、店舗従業員が集まらず、100店舗以上が再オープンできない。ファーストリテイリング(山口県/柳井正社長)やイケアジャパン(千葉県/ピーター・リスト社長)がパート・アルバイトの正社員化を発表しているが、これも人材不足克服策と見る向きが強い。▶もちろん、チェーンストアの多くは人材確保に向けてさまざまな知恵を絞っている。「採用祝い金」を支払っているのは居酒屋「白木屋」「笑笑」などを展開するモンテローザ(東京都/大神輝博社長)だ。地域・期間限定ながらアルバイトが実働14日間を勤務すると6000円が支給される。「塚田農場」などを展開するエー・ピー・カンパニー(東京都/米山久社長)は学生アルバイトを対象に就職支援を実施。同社の店舗に企業の経営者や採用担当者を招き、アルバイトの活躍ぶりを見てもらい、スカウトされる機会をつくらせている。▶それでも人が取れない。アベノミクス効果か? 少子高齢化のツケか? さにあらざる。労働環境同様、流通業の人手不足の主因は、低生産性にある。売上額に対して利益が圧倒的に少ない。各社が一斉に舵を切る製造小売化の目的のひとつは、この打開にあるといっている。異業種に買い負けぬ魅力的な賃金を払える企業であることが求められている。「CSA編集長のBLOG」(検索)でバックナンバーとオリジナル(平日更新)を公開中!

●本誌で使用している略語

- CRM:カスタマー・リレーションシップ・マネジメント
- CVS:コンビニエンスストア
- DS:ディスカウントストア
- EOR:エフィシエント・コンシューマー・レスポンス
- FC:フランチャイズチェーン
- FSP:フリークエント・ショッピング・プログラム
- GMS:ゼネラル・マーチャント・ストア
- H&BC:ヘルス&ビューティケア(美容健康関連商品)
- HC:ホームセンター
- MD:マーチャント・ダイゼン
- NB:ナショナルブランド
- PB:プライベートブランド
- QR:クイック・レスポンス
- SC:ショッピングセンター
- SKU:ストック・キーピング・ユニット(絶対単品)
- SM:スーパーマーケット(食品スーパー)
- SCM:サプライチェーン・マネジメント
- DgS:ドラッグストア
- SuC:スーパーセンター

●本誌の海外提携雑誌



The editorial content of Chain Store Age is in some part translated and adapted from magazines and newspapers shown above (published in the United States of America by Leiber-Friedman Inc.) under agreement granting executive Japanese language rights to such material to DIAMOND-FRIEDMAN CO., LTD.

店舗視察マップ 26

お薦めの視察コースを紹介

ストアコンパゾンマップ

東京都板橋区中央部・練馬区東部

連載

景気を読む	11
駆け込み需要で潤う	
CSA TOPLINE	
●INSIDER	16
オンライン決済が“リアル”に進出 支払いは「顔パス」ほか	
●WORLD	18
アマゾン・ドット・コム	
新たなツール導入でネットスーパーの買物体験を強化 ほか	
●データで見る流通	20
中食で「コンビニ化」する食品スーパー	
夕食需要を取り込み成長	
安土 敏のスーパーマーケット物語	88
第32回・第9章●スーパーマーケットの組織運営	
鈴木敏仁のアメリカントレンド	90
第70回●ウォルマートがねらう16億ドル中古ゲーム市場	
樽谷哲也の評伝・渥美俊一「革命一代」第5章	113
第120回●蒼空の風 [24]けんもほろろに面罵され	

MD EDITION 91

カテゴリーフォーカス	92
ジャム&スプレッド/日本酒/ヘアカラー	
104週販促カレンダー	105
店頭プロモーション直前対策決定版! 6月	
新製品情報	110
注目プロモーション	111

NEW STORE REPORT

イオンマリンピア店(イオンリテール)	28
シニアの消費喚起ねらう「G.Gモール」2号店	
ダイエー港南台店	30
シニアを取り込む品揃えとサービスを拡充	
フレンドタウン日野(平和堂)	32
直営の衣料品、住居関連用品の売場を設けたNSC	
コストコホールセールひたちなか倉庫店	34
茨城県2号店、都市開発地区に開業	
ファミリーマート+なの花薬局新宿百人町店	36
CVSと調剤薬局の一体型店舗	
ヨークベニマル新谷川瀬店	38
買収した藤越の旗艦店跡にNSCを開業	
フードスクエアカスミオリナス錦糸町店	40
総菜・簡便商品を強化した東京都1号店	
ライフポルタ千住店	42
駅前商業施設に出店で少人数世帯への対応を強化	
ライフ塚駅前店	44
こだわりの「ライフプレミアム」商品を訴求	
マックスバリュ八軒5条店(マックスバリュ北海道)	46
「マックスバリュ」業態の新旗艦店	