



プロロジス・パーク市川



物流拠点戦略

日本最大のインターネット・ショッピングモール「楽天市場」。 その物流を担う楽天物流が目指す、新たなEC物流 「楽天スーパーロジ」とそれを可能にする拠点展開。

日本でもっとも成功したeコマース企業の一つである楽天。4万もの店舗が入ったショッピングモール「楽天市場」を運営し、取り扱い商品も膨大な量と種類を数える。そんな楽天市場の物流を担うべく、2010年3月に設立された楽天物流株式会社。同社が立ち上がった経緯、今後目指すべきビジョン、そして実現するための物流拠点戦略を、総務・法務部の関内雅仁氏にうかがった。



楽天物流株式会社

人財・総務本部 総務・法務部
部長 関内 雅仁氏

物流事業の持つ可能性

楽天市場は、日本最大のインターネット・ショッピングモールとして広く知られているECサイトだ。楽天物流株式会社は、その楽天市場の出店店舗向け物流アウトソーシングサービス「楽天スーパーロジ」の事業展開や楽天グ

ループの物流支援を担うために、2010年3月に設立した。2010年10月には、千葉県市川市に同社初の物流拠点RFC市川Iが完成し、2011年3月から本格的な稼働が始まっている。

楽天市場の出店店舗に向け物流支援を強化する背景について、「楽天市場はインターネット・ショッピングモー

ルとして、およそ4万もの店舗様に参画いただいております。楽天は運営主体として、各店舗様が着実に売上を伸ばしていけるようにアドバイスやサポートを二人三脚で行うことに注力してきました。一方、物流・配送面に関しては、これまでは、各店舗様に委ねるという考えで事業を行ってきました。つ

まり4万通りの物流が行われていたということになります。しかし、今後さらなるインターネット・ショッピングの拡大が見込まれる中、物流に関してないがしろにしては、我々も店舗様も成長に限界があると考え、物流サービスの提供を開始するに至りました」と、楽天物流、人財・総務本部 総務・法務部部長の関内雅仁氏は話す。

物流面から楽天市場を支えていく

EC物流に関して、楽天市場内で本格的に勉強会をスタートさせたのが2006年頃のこと。シミュレーションを重ねつつさまざまなトライアルが実施され、その事業に大きな重要性を感じるようになった。「現在、楽天グループは成長戦略として三つの注力分野を持っています。一つは電子書籍の取り扱いを充実させるなどコンテンツ事業。もう一つはグローバル化。そして最後の一つがこの物流事業です。楽天と



して、今後力を入れていくべき柱の一つに数えられるほど、物流は重要な鍵になると私たちは考えているのです」。

日本国内の小売流通におけるEC化は、今後も高い成長が見込まれている。また、顧客の購買ニーズは「自分が欲しい時・場所に、注文した荷物をまとめて受け取ることができる」といったように、複合的な要望となってきた。楽天物流の取り組みは、このようなニーズに応えていくことにより、ユーザーに対しては個人の要請に対応した方法での配送、また配送会社の生産性向上、ひいては配送効率の向上による環境面での寄与もしていくということだ。同社のミッションは、その内容通り「B2B2C型Eコマースの成長を支えるためのエコノミカルでエコロジカルなソーシャル・ロジスティクス・プラットフォームを築く」となっている。

高効率な物流が提供できるフルフィルメントサービス

楽天物流の物流サービス「楽天スーパーロジ」は、楽天市場に出店している店舗に対して、商品の入出荷、保管・

在庫管理、梱包、配送、カスタマーサービス、各種バリューアデッドサービスまでを行う総合フルフィルメントサービスを提供する。出店店舗のサプライチェーン最適化や在庫適正化、コスト削減、販売拡大、ROA向上まで提案できることがその大きなメリットだ。

楽天市場に出店している店舗に同サービスをアプローチし「楽天スーパーロジ」の導入を加速させている楽天物流。店舗が取り扱っている商品は実に多様であり、アパレルの商品があるかと思えば食品もある。また、取り扱う量や重さも形も当然ばらばらであるが、そういった多彩な商品に対してフルフィルメントサービスを提供していくため、日々試行錯誤を重ねており、その複雑かつ複数の要望に対応できるメンバーを社内にそろえている。

お客様の利益を考える一つの方法としての物流拠点

扱う商品があまりにも幅広いため、入荷から配送までの業務を単純なオペレーション業務に落とし込むことは困難だ。ただ、それらのことは、逆に考



えれば付加価値としてサービスを提供できる領域でもある。

「楽天物流の存在意義は、楽天市場に出店して下さっている店舗様の売上を上げていくこととすることができます。もともと、楽天市場には多彩な店舗様に出店いただいております。各店舗様と一緒に、どんなキャンペーンを打てば注目されるか、どんな販売方法を採用すれば売上が伸びるかといったことを、各担当がそれぞれの店舗様と二人三脚で考えてきました。ですから、私たちが新しく物流を始めた

こともその一環なのです」。

市川の初拠点はすぐに満杯 近隣に物流施設を追加

楽天市場の今後の事業戦略の重要な鍵となる物流サービスだが、その最初の拠点として選ばれたのが千葉県市川市だ。千葉県湾岸部は通販サイトのアマゾンや衛生用品大手メーカーのユニ・チャーム、ファッション通販大手のゾゾタウンなども物流拠点を持つエリアである。もちろん、楽天物流がここに拠点を設置したのは単なる偶

然ではない。

「市川は物流拠点を持つうえで非常に有利な条件が整っているのです。幹線道路にアクセスしやすい場所にあるため、物流拠点を全国につながるハブとして機能させやすいのです」。また、大規模かつ最新鋭の施設が多く集積しており、トラックが各階までランプで直付けの広いワンフロアを利用することができ、利便性が高いイメージしたとおりの規模の物流施設を確保することができた。「もっとも、最初に稼働したRFC市川Ⅰの1拠点ではすぐに手狭になってしまいました。そこで、現在はRFC市川Ⅱも稼働。さらに隣接地に建設中の物流施設へ、RFC市川Ⅲの建設も進んでいます」。

働き手にとっても快適な 物流センターを運営したい

「楽天スーパーロジ」は、ショッピングモールに出店している店舗に高付加価値な物流サービスを提供するものだが、それを担保するものとして、物流拠点内で働く従業員にとって働く場が

快適なスペースであることを大きな要素として認識しているという。「当社のサービスは、今、まさに拡大期にあり、当然ですが、日々多くの外部のスタッフの皆様に作業を行っていただいています。物流拠点では、そこを活用する店舗様だけでなく、そこで働く従業員にとっても気持ちのいい場所でありたいと思っています。サービスを実践するのは人財。しかも、前述したように『楽天スーパーロジ』は、お客様の視点で共に売上を伸ばしていこうとするサービスですから、より高度な対応が必要となります。センター内が働く人にとって快適な空間であることは不可欠なことなのです」。楽天物流はそのような想いから、広々として清潔感のある、スタッフが働きやすい環境整備に心を配っている。

拠点のネットワークで 物流インフラの創造を狙う

現在は市川を中心に展開している楽天物流だが、2013年9月には柏にRFC柏が稼働、また来年1月には大阪の川西に新しい拠点の建設が進んでいるほか、まだまだ全国に拠点を増やしていく予定なのだという。「物流拠点を全国に複数持つことは以前より計画にありました。関西にも拠点を置き、中京や東北、九州にも必要になってきます。要するに、人口の多い大都市を中心に物流をカバーするために、拠点の展開を計画しているのです」。

全国の主要都市に物流拠点を構えることで、出店店舗やユーザーのニーズへの対応力を高めていこうとしている楽天物流。これが実現すれば、在庫



を最適化しながら、翌日配送、即日対応といったスピーディな対応から、時間指定配送など、より緻密なサービスを行いながら、物流の無駄を省いていくことができると見込んでいる。最新鋭の設備機器や情報システムを導入し、物流業界のみならず、製造や流通、IT、コンサルティング業界からスペシャリストが集結して運営を行う楽天物流。そのネットワークの広がり、消費の常識や流れを大きく変えてしまうポテンシャルを秘めている。

楽天フルフィルメントセンター ネットワーク



RFC市川Ⅲ (着工中)



RFC川西 (着工中)



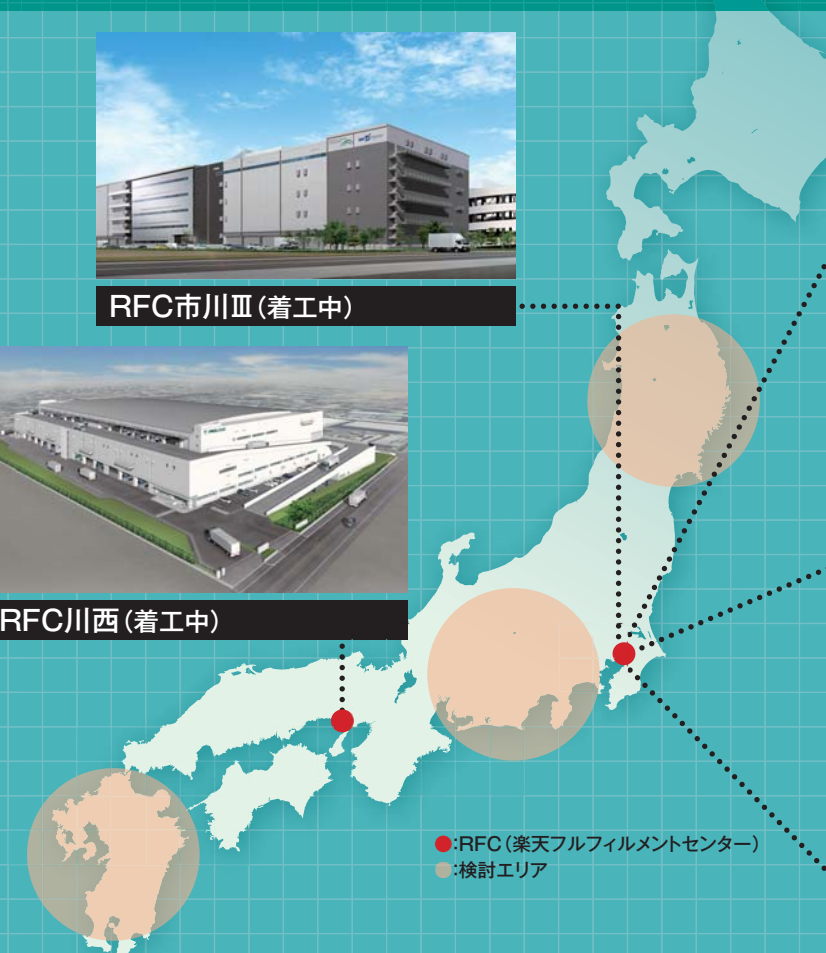
RFC柏



RFC市川Ⅰ



RFC市川Ⅱ



●:RFC (楽天フルフィルメントセンター)
○:検討エリア



えれば付加価値としてサービスを提供できる領域でもある。

「楽天物流の存在意義は、楽天市場に出店して下さっている店舗様の売上を上げていくこととすることができます。もともと、楽天市場には多彩な店舗様に出店いただいております。各店舗様と一緒に、どんなキャンペーンを打てば注目されるか、どんな販売方法を採用すれば売上が伸びるかといったことを、各担当がそれぞれの店舗様と二人三脚で考えてきました。ですから、私たちが新しく物流を始めた

こともその一環なのです」。

市川の初拠点はすぐに満杯 近隣に物流施設を追加

楽天市場の今後の事業戦略の重要な鍵となる物流サービスだが、その最初の拠点として選ばれたのが千葉県市川市だ。千葉県湾岸部は通販サイトのアマゾンや衛生用品大手メーカーのユニ・チャーム、ファッション通販大手のゾゾタウンなども物流拠点を持つエリアである。もちろん、楽天物流がここに拠点を設置したのは単なる偶

然ではない。

「市川は物流拠点を持つうえで非常に有利な条件が整っているのです。幹線道路にアクセスしやすい場所にあるため、物流拠点を全国につながるハブとして機能させやすいのです」。また、大規模かつ最新鋭の施設が多く集積しており、トラックが各階までランプで直付けの広いワンフロアを利用することができ、利便性が高いイメージしたとおりの規模の物流施設を確保することができた。「もっとも、最初に稼働したRFC市川Ⅰの1拠点ではすぐに手狭になってしまいました。そこで、現在はRFC市川Ⅱも稼働。さらに隣接地に建設中の物流施設へ、RFC市川Ⅲの建設も進んでいます」。

働き手にとっても快適な 物流センターを運営したい

「楽天スーパーロジ」は、ショッピングモールに出店している店舗に高付加価値な物流サービスを提供するものだが、それを担保するものとして、物流拠点内で働く従業員にとって働く場が

快適なスペースであることを大きな要素として認識しているという。「当社のサービスは、今、まさに拡大期にあり、当然ですが、日々多くの外部のスタッフの皆様に作業を行っていただいています。物流拠点では、そこを活用する店舗様だけでなく、そこで働く従業員にとっても気持ちのいい場所でありたいと思っています。サービスを実践するのは人財。しかも、前述したように『楽天スーパーロジ』は、お客様の視点で共に売上を伸ばしていこうとするサービスですから、より高度な対応が必要となります。センター内が働く人にとって快適な空間であることは不可欠なことなのです」。楽天物流はそのような想いから、広々として清潔感のある、スタッフが働きやすい環境整備に心を配っている。

拠点のネットワークで 物流インフラの創造を狙う

現在は市川を中心に展開している楽天物流だが、2013年9月には柏にRFC柏が稼働、また来年1月には大阪の川西に新しい拠点の建設が進んでいるほか、まだまだ全国に拠点を増やしていく予定なのだという。「物流拠点を全国に複数持つことは以前より計画にありました。関西にも拠点を置き、中京や東北、九州にも必要になってきます。要するに、人口の多い大都市を中心に物流をカバーするために、拠点の展開を計画しているのです」。

全国の主要都市に物流拠点を構えることで、出店店舗やユーザーのニーズへの対応力を高めていこうとしている楽天物流。これが実現すれば、在庫



を最適化しながら、翌日配送、即日対応といったスピーディな対応から、時間指定配送など、より緻密なサービスを行いながら、物流の無駄を省いていくことができると見込んでいる。最新鋭の設備機器や情報システムを導入し、物流業界のみならず、製造や流通、IT、コンサルティング業界からスペシャリストが集結して運営を行う楽天物流。そのネットワークの広がり、消費の常識や流れを大きく変えてしまうポテンシャルを秘めている。

楽天フルフィルメントセンター ネットワーク



RFC市川Ⅲ (着工中)



RFC川西 (着工中)



RFC柏



RFC市川Ⅰ



RFC市川Ⅱ

●:RFC (楽天フルフィルメントセンター)
●:検討エリア

