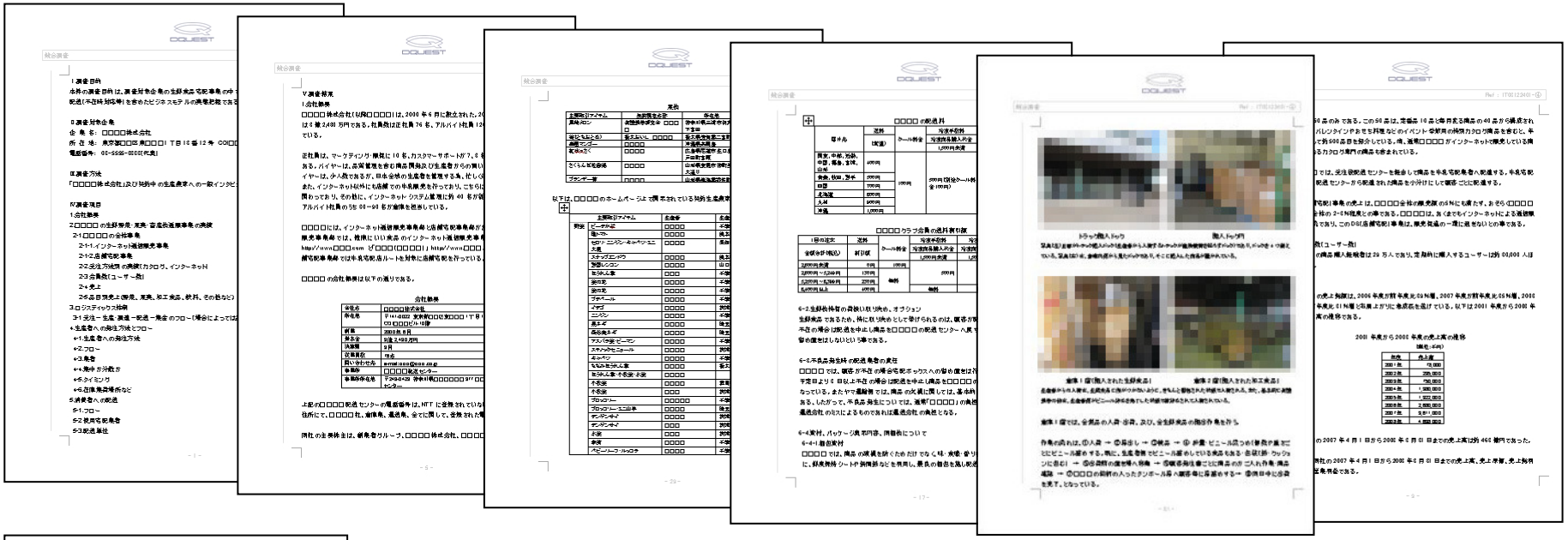


統合調査

I.調査目的

本件の調査目的は、調査対象企業の生鮮食品宅配事業の中

配送(不在時対応等)を含めたビジネスモデルの実現配慮である

II.調査対象企業

企 業 名: □□□□株式会社

所 在 地: 東京都□□区東□□□1 丁目 16 番 12 号 CO□□

電話番号: 03-5555-5555(代表)

III.調査方法

「□□□□株式会社」及び契約中 の生鮮食料 への一般インタビ

IV.調査項目

1.会社概要

2.□□□□ の生鮮物流・販売・宅配食品通販事業の実績

2-1.□□□□ の会社事業

2-1-1.インターネット通信販売事業

2-1-2.店舗宅配事業

2-2.受注方法別 の実績(カタログ、インターネットH

2-3.会員数(ユーザー数)

2-4.売上

2-5.各日別売上(部門、定番、加工食品、飲料、その他など)

3.ロジスティクス体制

3-1.受注→生産→調達→配送→発金のフロー(場合によっては

4.生産者への発注方法とフロー

4-1.生産者への発注方法

4-2.フロー

4-3.発注

4-4.発注件数が

4-5.タイミング

4-6.在庫発送場所など

5.消費者への配送

5-1.フロー

5-2.使用宅配業者

5-3.配送単位

- 1 -

統合調査

V.調査結果

1.会社概要

□□□□株式会社(以降□□□□)は、2000 年 6 月に創立された。20

は 5 億 2,400 万円である。社員数は正社員 76 名、アルバイト社員 12

ている。

正社員は、マーケティング・開発に 10 名、カスタマーサポートが 7、3 名

ある。バイヤーは、品質管理を含む商品開発及び生産者からの買い

イヤーは、少人数であるが、日本全域の生産者を管理する為、忙し

また、インターネット以外にも店舗 での半製菜売を行っており、こちらに

関わっており、その他に、インターネットシステム管理に約 40 名が

アルバイト社員の 5 割 60~90 名が倉庫を担当している。

□□□□には、インターネット通信販売事業部と店舗宅配事業部が

販売事業部では、独自に(1)実店のインターネット通信販売事業

http://www.□□□.com (ど□□□□□□□□) http://www.□□□.

舗宅配事業部では半製菜品ルートを対象に店舗宅配を行っている。

□□□□ の会社概要は以下の通りである。

会社概要

| | |
|---|---|
| 会社名 | □□□□株式会社 |
| 所在地 | 〒141-0022 東京都□□区東□□□1丁目1 □□□□ビル10階 |
| 創業 | 2000年6月 |
| 資金金 | 5億2,400万円 |
| 決算期 | 3月 |
| 従業員数 | 76名 |
| 問い合わせ先 | e-mail:info@□□□.co.jp |
| 事業所 | □□□□配送センター |
| 事業所所在地 | 〒293-0011 千葉県□□□□□□□ 97 □□センター |

上記の□□□□配送センターの電話番号は、NTT に登録されていな

社所に、□□□□社、倉庫業、運送業、全て に関して、登録された

同社の主要株主は、創業者グループ、□□□□株式会社、□□□

- 5 -

統合調査

| 主要取引アイテム | 主要取引企業 | 所在地 |
|---|---|---|
| 農産品・コメ | 全国農業協同組合連合会 □□□□ | 千葉県□□郡市原市 |
| 魚介(とりとり) | 長谷川いい □□□□ | 長谷川商事株式会社 |
| 鮮度フーズ | □□□□ | 千葉県流通センター |
| 東海ハム | □□□□ | 広島県尾道市 |
| さくらん宅配倉庫 | □□□□ | 広島県尾道市 |
| ブランド一覧 | □□□□ | 広島県尾道市 |

以下は、□□□□のホームページより 調 査 対 象 に 入 っている契約生産農家

| 主要取引アイテム | 生産者 | 生産 |
|---|---|---|
| 野菜 ピーマン | □□□□ | 千葉 |
| 玉ねぎ | □□□□ | 長野 |
| セロリ・ニンジン・キュウリ・ピーマン | □□□□ | 千葉 |
| ミニトマト | □□□□ | 千葉 |
| ストッブンドウ | □□□□ | 長野 |
| 野菜レタス | □□□□ | 山口 |
| ミニトマト | □□□□ | 千葉 |
| 茶の実 | □□□□ | 千葉 |
| 茶の実 | □□□□ | 千葉 |
| ブチ・ベール | □□□□ | 千葉 |
| ブチ・ブ | □□□□ | 神奈 |
| ニンジン | □□□□ | 千葉 |
| 長ネギ | □□□□ | 埼玉 |
| 長谷川ネギ | □□□□ | 埼玉 |
| アスパラ菜・ビーマン | □□□□ | 千葉 |
| スキ・ハ・ウ・ビ・ニ・ー・ト | □□□□ | 神奈 |
| ピーマン | □□□□ | 千葉 |
| もちろん ミニトマト | □□□□ | 千葉 |
| ミニトマト・茶の実・ネギ・ネギ | □□□□ | |
| 千葉 | □□□□ | 千葉 |
| 千葉 | □□□□ | 神奈 |
| ブロッコリー | □□□□ | 千葉 |
| ブロッコリー・ニンジン | □□□□ | 埼玉 |
| ブランドネギ | □□□□ | 神奈 |
| ブランドネギ | □□□□ | 神奈 |
| 千葉 | □□□ | 神奈 |
| 神奈 | □□□□ | 千葉 |
| ベビーリーフ・ルッコラ | □□□□ | 千葉 |

- 29 -

統合調査

□□□□ の配送料

| 荷扱 | 送料 (配達) | クール料金 | 冷凍不可料 | 冷凍可 |
|---|---|---|---|---|
| | | | 冷凍可 | 冷凍可 |
| | | | 冷凍可 | 冷凍可 |
| 青果、中箱、冷凍、中箱、青果、冷凍、山元 | 400円 | 100円 | 1,000円 | 1,000円 |
| 海鮮、牡蠣、冷水 | 500円 | | 500円(冷凍クール料金(100円)) | |
| 肉類 | 700円 | | | |
| 生海鮮 | 800円 | | | |
| 大河 | 900円 | | | |
| 冷蔵 | 1,000円 | | | |

| 1回の注文 | 送料 | クール料金 | 冷凍不可料 | 冷凍可 |
|---|---|---|---|---|
| 金額合計(税込) | 送料(税) | | 冷凍可 | 冷凍可 |
| | | | 1,000円未満 | 1,000円未満 |
| 3,000円未満 | 0円 | 100円 | 500円 | |
| 3,000円～5,999円 | 100円 | | | |
| 5,000円～6,999円 | 200円 | 無料 | 無料 | |
| 6,000円以上 | 400円 | | | |

□□□□ クラブ会員の送料割引表

6-2.生鮮物特有の荷扱い取り決め、オプション

生鮮食品であるため、特に取り決めとして挙げられるのは、顧客が

不在の場合は即送を中止し商品を□□□□の配送センターへ戻す

旨の確認はしないという事である。

6-3.不良品発生時の配送業者の責任

□□□□ では、顧客が不在の場合や配送ボックスへの旨の確認は行

字型日より 8 日以上不在の場合は即送を中止し商品を□□□□の

なっている。またヤマト運輸では、商品 の大 量に関しては、基点約

ある。したがって、不良品 発生については、通常「□□□□」の責任

運送会社 の当 によるものであれば運送会社 の責任となる。

6-4.実材、パッケージ表示内容、問題点について

6-4-1.商品実材

□□□□ では、商品の実材を訴 くため だけ でなく 味・実感・安り

に、顧客対象 ク ート中 別商品 などを利用し、最良の 商品を 選び配送

- 17 -

統合調査

Ref : 170012401-①

59 品のみ である。この 59 品は、定番品 16 品と毎月変る商品の 40 品から構成され

バレンタインクッキ などを利用 などのイベント・季節用の特別カタログ商品を 参 ロ、今

て約 60 品 品 を 掲 載 している。尚、通常□□□ ガインターネットで販売している商

るカタログ専用の商品も 含まれている。

□ では、受注後配送センターを経由して商品を半製菜宅配業者へ配達する。半製菜宅配

配送センターから配達され 商品を小分けにして顧客 ごとに配達する。

宅配業者の売上は、□□□□全体の販売額の 5%にも満たず、おそら く□□□□

全体の 2~4%程度との事である。□□□□は、あくまでもインターネットによる通信販

売であり、この 0%店舗宅配事業は、販売実績の一環に過ぎないとの事である。

数(ユーザー数)

の商品 購入 総 数 は 29 万人 であり、定 期 的 に 購 入 するユーザーは約 80,000 人 は

の売上 実績は、2006 年度対前年度比 59%増、2007 年度対前年度比 65%増、2008

年度比 41%増と毎年上がり に 事業 高を 上げ ている。以下は 2001 年度から 2008 年

高の推移である。

2001 年度から 2008 年度の売上高の推移

(単位:千円)

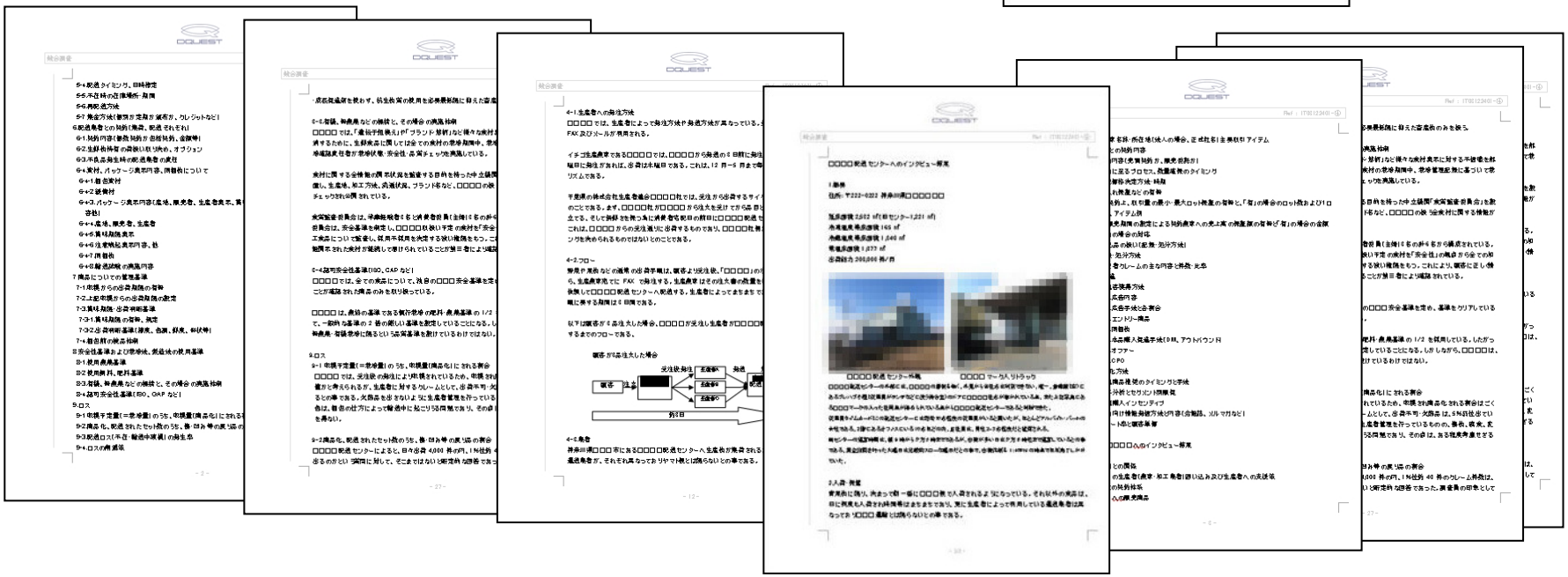
| 年度 | 売上高 |
|---|---|
| 2001年度 | 15,000 |
| 2002年度 | 25,000 |
| 2003年度 | 75,000 |
| 2004年度 | 1,500,000 |
| 2005年度 | 1,500,000 |
| 2006年度 | 2,500,000 |
| 2007年度 | 3,500,000 |
| 2008年度 | 4,500,000 |

の 2007 年 4 月 1 日から 2008 年 6 月 01 日までの売上高は約 468 億円であった。

の 2007 年 4 月 1 日から 2008 年 6 月 01 日までの売上高、売上原価、売上総利

益 の 推 移 を 示 す 。

- 9 -



統合調査

6-4.配送タイミング、日時指定

6-5.不在時の在庫場所・期間

6-6.再配送方法

6-7.発金方法(銀行振込 が定期 が滞所か、カレジットなど)

6.配送業者との契約(集荷、配送 それぞれ)

6-1.契約内容(単数 契約 が 自社契約、金額単)

6-2.生鮮物特有の荷扱い取り決め、オプション

6-3.不良品発生時の配送業者の責任

6-4.実材、パッケージ表示内容、問題点について

6-4-1.商品実材

6-4-2.容量材

6-4-3.パッケージ表示内容(産地、服用者、生産者表示、賞

容量)

6-4-4.産地、服用者、生産者

6-4-5.賞味期限表示

6-4-6.注意喚起表示内容、他

6-4-7.問題点

6-4-8.輸送試験の実施内容

7.商品についての管理基準

7-1.中規模からの出荷商品の有無

7-2.上記中規模からの出荷商品の選定

7-3.賞味期限・出荷申請基準

7-3-1.賞味期限の有無、期間

7-3-2.出荷申請基準(重量、色調、鮮度、形状等)

7-4.出荷前の検品体制

8.安全性基準および登録値、保証値の使用基準

8-1.使用農薬基準

8-2.使用肥料、肥料基準

8-3.有機、無農薬などの 維持 と、その場合の実施体制

8-4.認可安全性基準(ISO、GAP など)

9.ロス

9-1.中規模予定量(=発注量)のうち、中規量(商品化)に 対する割合

□□□□ では、受注後の 対応 により 対 応 されているため、中規 対応

量が考えられるが、生産者に 対するクレームとして、出荷 年 月・火

ると の事 である。欠品 を出 さないよ うに 生産者管理を 行っている

合は、自 己 の 社 方 に よ っ て 報 酬 中 に 起 こ り う る 問 題 であり、その 中

を 得 ら れ る 。

9-2.商品化、配送 された セット 数 のうち、 倉・DB 内 等 の 戻 り品 の 割 合

□□□□配送 センターによると、日々出 荷 4,000 件 の 内、1 % 程 度 4

出 る の が 多い 実 際 に 対 して、そこまではないと 断定 的 な回答 であっ

- 27 -

統合調査

Ref : 170012401-①

4-1.生産者への発注方法

□□□□ では、生産者によって発注方法や 発 注 方 法 が 異 な っ て い る。

FAX 及びメールが 利用する。

イチゴ生産農家 である□□□□では、□□□□から発注の 8 日前に発注

毎日 発注 があれば、出 荷 は 本 日 日 である。これは、12 月~5 月 まで 毎

リズムである。

予 定 表 の 株 式 会 社 生 産 者 組 合 □□□□ 社 では、受 注 から 出 荷 する サイ

のことである。よって、□□□□社が□□□□から発注を受けて から 出 荷

立 て る 、 そ して 商 標 を 持 つ 為 に 消 費 者 宅 配 用 の 商 品 に □□□□ 配 送 セ

これは、□□□□ からの受注通りに 出 荷 するものであり、□□□□社 無

ェ ッ ク 対 象 に 関 さ れ ている。

実際監査委員会は、半製菜宅配 を 通 常 業 者 員 (主 婦 18 名 の 約 4 名 が 構 成 されている。

委員会は、安全基準を満 た し、□□□□ 取 扱 い 予 定 の 商 材 を「安 全 性」の 商 品 が 全 て の 対

工 業 品 について 監 査 し、 採 用 不 採 用 を 決 定 する 強 い 権 限 を 持 つ。これにより、顧客 に 正 し 情

知 開 示 された 商 材 が 疑 問 して 取 り 付 られ ている ことが 無 日 巻 に よ り 確 認 されている。

4-4.認可安全性基準(ISO、GAP など)

□□□□ では、全 ての 商品について、我 が の □□□□ 安全基準を定め

ことが 確認 された 商品 のみを 取り扱っている。

□□□□ は、 食 品 の 基 準 である 食 行 食 品 の 肥 料・農 薬 基 準 の 1/2 を 採 用 している。しかしながら、□□□□は、

て、一般的 な基準の 2 倍 の 厳 し い 基 準 を 設 定 していることになる。し 定 していることになる。しかしながら、□□□□は、

特 殊 食・有 機 食 等 に 関 しては 5 倍 以 上 基 準 を 設 け ているわけではない。 設 けているわけではない。

9.ロス

9-1.中規予定量(=発注量)のうち、中規量(商品化)に 対する割合 商品化 に 対する割合 は ごく

□□□□ では、受注後の 対応 により 対 応 されているため、中規 対応 商品化 されている ため、中規 対応 商品 化 に 対 する 割 合 は ごく

量が考えられるが、生産者に 対するクレームとして、出荷 年 月・火 ームとして、出荷年月・欠品 は、8%以 内 出荷

ると の事 である。欠品 を出 さないよ うに 生産者管理を 行っている 生産者管理を行っているものの、番 品、破 束、 充

合は、自 己 の 社 方 に よ っ て 報 酬 中 に 起 こ り う る 問 題 であり、その中 う る 問 題 であり、その中は、ある程度許 容 せざる

を 得 ら れ る 。 を 得 ら れ る 。

9-2.商品化、配送 された セット 数 のうち、倉・DB 内 等 の 戻 り品 の 割 合 商品 等 の 戻 り品 の 割 合

□□□□配送 センターによると、日々出 荷 4,000 件 の 内、1 % 程 度 4 ,000 件 の 内、1 % 程 度 40 件 の うち一 部 程 度 は

出 る の が 多い 実 際 に 対 して、そこまではないと 断定 的 な回答 であっ ない と 断定 的 な回答 であった。 商 品 量 の 印 象 として

- 12 -

統合調査

Ref : 170012401-①

□□□□配送 センターへのインタビュー報告

1.概要

住所:〒222-0033 神奈川県□□□□□

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]



□□□□配送センター外観　　□□□□ マーカ入りトラック

□□□□配送センターの様子は、□□□□の事前 取 り 組 み 、 本 部 から 新 商 品 が 到 着 次 第 、 電 ー 、 事 前 連 絡 の 上 、 各 配 送 ドライバ ー 担 当 者 に 対 して 商 品 情 報 が 伝 達 され ている。 また 配 送 員 は 各 配 送 ドライバ ー 担 当 者 に 対 して 商 品 情 報 が 伝 達 され ている。

配 送 ド ラ イ バ ー の 中 に は 配 送 セ ン タ ー と 社 間 を 往 復 する 者 と 、 商 品 を 直 接 お 客 様 に 配 達 する 者 が 居 る。 また、 配 送 員 は 各 配 送 ドライバ ー 担 当 者 に 対 して 商 品 情 報 が 伝 達 され ている。

配 送 ド ラ イ バ ー の 中 に は 配 送 セ ン タ ー と 社 間 を 往 復 する 者 と 、 商 品 を 直 接 お 客 様 に 配 達 する 者 が 居 る。

2.入荷・検査

青果は 、 朝 、 夕 に 分 け 一 番 に □□□ 数 で 入 荷 されるよ うになっている。それ以外の 実品は、

日に 何 度 も 入 荷 され 鮮 度 等 は ま まとまっており、 実に 生産者によって 異 なっている 場合 等 は 実

なっており □□□ 基 準 は 設 けられ ないとの 事 である。

- 8 -

統合調査

Ref : 170012401-①

客 様・所 在 地(個 人 の 場 合、正 社 員 )主 要 取 引 アイテム

との契約内容

内容(使用契約 が、販売 契約 )

に 至るプロセス、 検査 場 所 のタイミング

解 除 条 件 方 法・時 期

れ 検査 などの 有 無

契約 よ、 数 量 の 最 小・最 大 ロット 検 査 の 有 無 と、「有」の 場 合 の ロット 数 および ロ

アイテム 別

検査期間の 設定 による 契約 商 業 への 売上高 の 検 査  頻 の 有 無 と「有」の 場 合 の 金 額

の場合の 対 応

品 の 数 (1 検査・処 理 方 法 )

・処 分 方 法

者 クレームのまち 内 容 と 件 数・処 理

場

客 検査 方 法

客 内 容

客 手 段 と 分 析 会

エントリー 商 品

商 品 数

本 品 購 入 経 過 手 法 (DM、アウトバウンド H

オファー

CPO

化 方 法

商品 種 類 の タイミングと手 法

分析 とセ ガ ン 商 品 数

購入 インセンティブ

向け 情 報 発 信 方 法 (内 容 (会 報 誌 、メルマガなど )

ート 用 と 顧 客 単 価

□□□□ のインタビュー報告

との関係

の 生 産 者 (農 家・加 工 業 者 )取 り 込 み 及 び 生 産 者 への 支 援 策

の 契 約 体 系

への販 売 商 品

- 6 -

統合調査

Ref : 170012401-①

客様移転に伴える 商品 移転

客様 移転 に 伴 う 商 品 の 移 転 の 有 無 と、 移 転 の 場 合 の 対 応 方 法

客様 移転 に 伴 う 商 品 の 移 転 の 有 無 と、 移 転 の 場 合 の 対 応 方 法 に 基づいて 商

品 の 移 転 を 行 っている。

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]