

お客様の利便性向上のための物流品質の追求



グループ全体の物流品質(QCD)の継続的改善を図り、
中長期の物流ネットワーク・機能の最適化を計画する

常務執行役員
EC・ロジスティクス本部長
兼 ロジスティクス部長
畑 岳一郎

店舗・EC事業の成長戦略を支える物流基盤の強化

● EC事業の成長戦略に沿った、入出荷・保管能力の拡充

当社はおお客様のご要望にお応えし続けるECサイトを目指し、今後100万SKU/年のペースでの品揃え拡充を進めており、その計画に柔軟かつ速やかに対応できる能力を持った物流拠点ネットワークを整えていきます。

● デジタルを活用したサプライチェーンの最適化

EC事業の成長戦略を踏まえ、中長期視点での物流機能および在庫の最適配置を実現すべく、デジタルを活用したサプライチェーン最適化の検討を進めていきます。

● 物流拠点の自動化・省人化

旗艦物流センターである船橋センターについては、2021年にEC出荷機能を拡張する自動化投資を実行し、想定された出荷能力・生産性を実現しています。今後もECの成長計画に合わせ、計画的な物流拠点の自動化・省人化を進めていきます。

● 物流品質(QCD)の継続的改善

物流パートナーと合意したサービスレベルに基づき、設定したKPIをベースに相互利益の観点から業務改善を継続的に進めていきます。

● 「ビックロジサービス」の活用

当社成長戦略のひとつである、「ECの強化・拡充とサプライチェーンの最適化」の強化を図り、調達からお客様のお手元に届けるラストワンマイルをより進化させるため、株式会社ビックロジサービス(ビックロジサービス)に物流機能を統合する目的で、2022年9月1日を効力発生日として、子会社の株式会社ジェービーエスを消滅会社とする吸収合併を行いました。サプライヤーからの調達、物流センターの運営、そしてラストワンマイルまで、一気通貫のサービス提供が可能な物流企業「ビックロジサービス」を最大限活用し、さらなるお客様の満足度の向上を目指していきます。



船橋商品センター(千葉県)



出荷の自動化・省人化



物流子会社「ビックロジサービス」



業界最高の顧客感動体験を提供する
各種配送サービスの「質」の向上と
配送ネットワークの拡充を図る

執行役員
EC・ロジスティクス本部副本部長
兼 ロジスティクスサービス部長
畑中 英治

ラストワンマイル強化

● ラストワンマイル品質向上によるロイヤルカスタマーの創出

「お客様の声」をベースにした顧客体験価値向上を目的に、評価ご意見・ご要望を徹底分析。お客様ニーズに応える改善策の実施と期待を上回る業界最高の感動体験を創造していきます。

● 設置・工事パートナーとの連携

「お客様エンゲージメント向上」を共通テーマに、設置・工事パートナーと共に連携を強化し、品質指標を設けて改善策を実践し、互いに成長するパートナーとして、毎月の品質レポート共有と定期ミーティングを行っています。

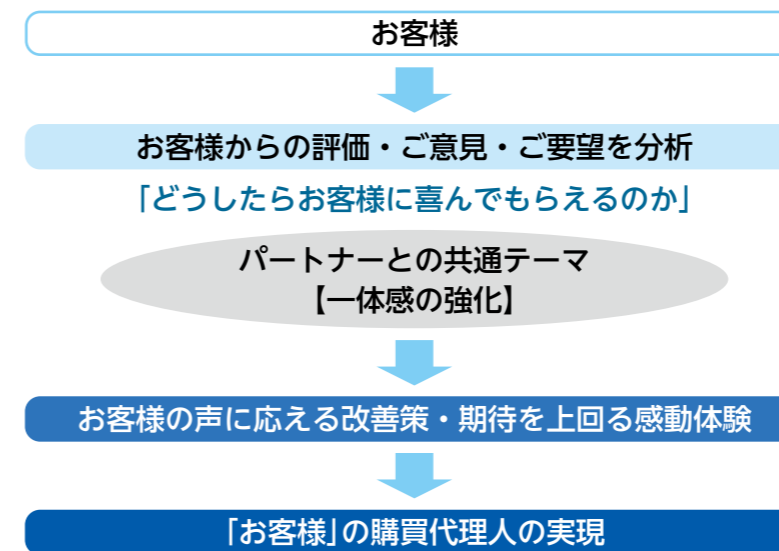
● 各配送パートナーと一体となったパーパスの実現

お客様から感謝や感動のお言葉をいただいたパートナー各社の表彰を実施。設置・工事パートナーを対象に、目指すべきお客様の購買代理人の姿を共有化し、配送ネットワークを強化していきます。



配送アンケートカード

パートナーとともに構築するパーパスの実現



資源回収ネットワークの拡充とラストワンマイル顧客接点の強化

サーキュラーエコノミー実現に向けて、大型家電の配送リユースサービスを2021年12月からグループで開始しました。ビックカメラ45店舗(Air Bic含む)、コジマ141店舗で展開しており、今後、対象部門の拡大としてエアコンリユースの実現に取り組んでいきます。

また、「ビックロジサービス」を中心に、当社グループがもつ全国のBtoC配送ネットワークを活用したリユース促進、および親和性の高い引越し業界との連携を通じてラクウルを展開し、顧客接点の強化を実践していきます。