

be report

「送料無料」時代がくる

東日本大震災によって配送ルートが寸断や欠品、受注不能などの混乱が広がったインターネット通販も少しづつ正常な姿に戻りつつある。この業界の「安く速く」の流れの中で、最近、顧客の購買態度を左右している重要なサービスが「送料無料」だ。「送料無料」をめぐる激しい競争を、小売店舗の顧客取り込み戦略と、大手ネット通販の物流整備の2面から見ると、最近、顧客の購買態度が、

(中島鉄郎)

コスト増を補う知恵

ネット通販には、楽天、アマゾンやヤフーなどの大手に加え、メーカー直営、独立系通販などもある。価格競争に加え、「送料」をめぐる競争も激しさを増している。

約3万7千店舗が約7200万点を出品する楽天市場の担当者によれば、全店舗が売上げた商品総額の中で、「送料無料」の言葉が入る商品は、条件付き(100円以上)なども含め、約70%にのぼる。当然、2010年の楽天検索ワードランキングの1位は「送料無料」だ。

「1位は不動ですね。商品名+送料無料という形で検索される方も多いようです」(楽天広報)

常連は検索しなくても、「送料無料」コーナーから商品を探す。ヤフーも同様なサイトを設けており、客はまず「送料無料」でスクリーンショットしているとさえいえる。

大口契約による配送コスト削減ができる大手と違い、小さな店は送料負担が死活問題になるが、何らかの形で取り組まざるを得ない。そこで、「送料無料」のコスト負担をいかに戦略的に使い、顧客困り込みを生かすかがカギとなる。

個々の小売店がどうやって送料を實現しているのか。楽天市場の出店ショップから、目立つ実例を4

「安く速く」は物流勝負

「ゼブラ4色ジェルボールペンサラサ4」をアマゾンの通販で買う。525円で「国内配送無料」。

楽天市場でさがすと、348円で売っているショップがあった。だが、こちらは宅配便料が525円。この注文では、商品1個348円分、アマゾンのほうが割安になる計算だ。

「送料無料」時代は、アマゾン主導で本格的に幕を開けたといえる。日本で10周年を迎えた同社が10年11月、自社で販売、配送する商品などを「送料無料」に踏み切ったのだ。

書籍からスタート、家電や生活雑貨、食品などに取扱品を広げ、受託

販売も拡大して、巨大なネット通販になった同社。525円のボールペンを送料無料で送るビジネスは究極の形ともいえるだろう。

米国のeビジネスに詳しい米国在住のコンサルタント石塚しのぶさんは、「安い送料や迅速な配達を實現するため、アマゾンは顧客視点に立った新しいフルフィルメント(商品受注から発送までのトータル業務)の仕組みを考え、強いインフラを構築している」という。

千葉県市川市のJR市川塩浜駅。海岸沿いには、震災による液状化の痕跡がまだ残る。ひっきりなしに通

通常送料は、関西・北陸地方420円、関東・中国地方525円など(宅配便料)。同店は単価の大幅割引に加えて「送料無料」の6本セットをそろえる。そのうえで、「1包みで12本入るため、6本セットではスペースが6本分あまる」とし、何本か加えても、12本までなら送料無料でしている。「セットに2本、3本と足しても送料無料で買っていただけです」と打ち出し、追加購入のメリットを誘っているのだ。

ネット通販の市場規模は約6兆7千億円(09年、経済産業省)。5年間でほぼ倍増したが、顧客の要求も限らず肥大化するのが現状だ。

専修大学の徳田賢二教授(経済心理学)は、「人間の損得感は、心理的な基準をどこに置いているかによる。いったん送料無料で買っていると、送料0円が基準相場になるので、送料にオカネを払うことが損に思えて、難しくなる」と話している。

楽天は約3万7千店舗が集まる「商店街」だから、各店の送料を決める立場にはない。だが、各店が売れる飲料、食品、日用品などについては、受注と配送を一括で請け負う専用サイト「楽天24」を設置し、この自前の物流センターを拠点として使うことを決めた。異なる店の商品をいくつか買って、240円という安い送料(3900円以上なら送料無料)で、まとめてスピードディー全国に配達できるサービスだ。

楽天物流の宮田啓友社長は、「早さ、安さを追求するEC(電子商取引)の潮流は今後も続く。これまで光が当たらなかった物流が、ECビジネスには決定的に重要になる。どれだけ確固とした物流網を全国につくるかが大事だ」と話している。

送料無料戦略あれこれ

「お試し」型

せんべい屋A店

【送料無料】おかし20種40枚福袋 初回限定・お試しセット1200円



販売する商品を全て含んだセットを安く販売し、「送料無料」をつける。「お試し」「初回限定」などで誘う

「だめ押し」型

食品会社B店

うどん大感謝セール、2人前増量合計10人前 →通常2400円が56%OFFに加え【送料無料】

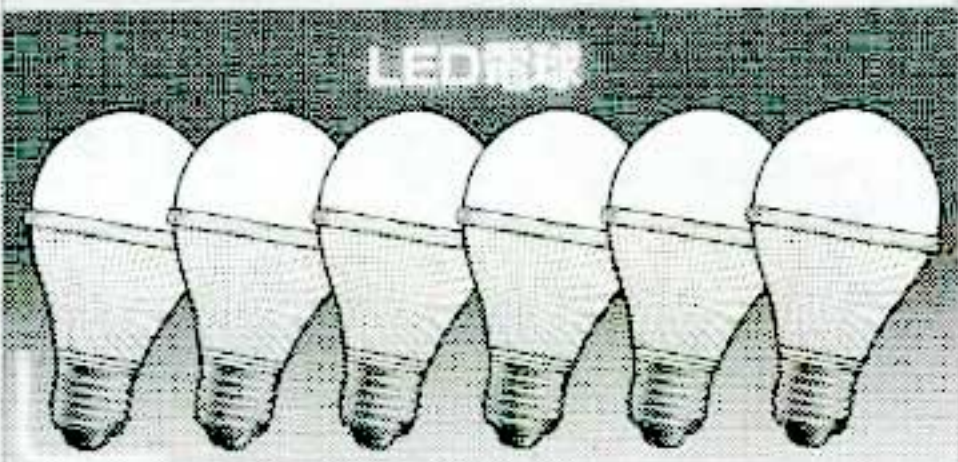


ランキング入賞記念などの限定セールを打ち出し、「増量」「割引」などお得感を重ねてPRしたうえで「送料無料」でだめ押し

「まとめ買わせ」型

電気部品販売C社

緊急値下げLED電球1個1000円、5000円以上買い上げで送料無料 6個950円(1個あたり)で【送料無料】

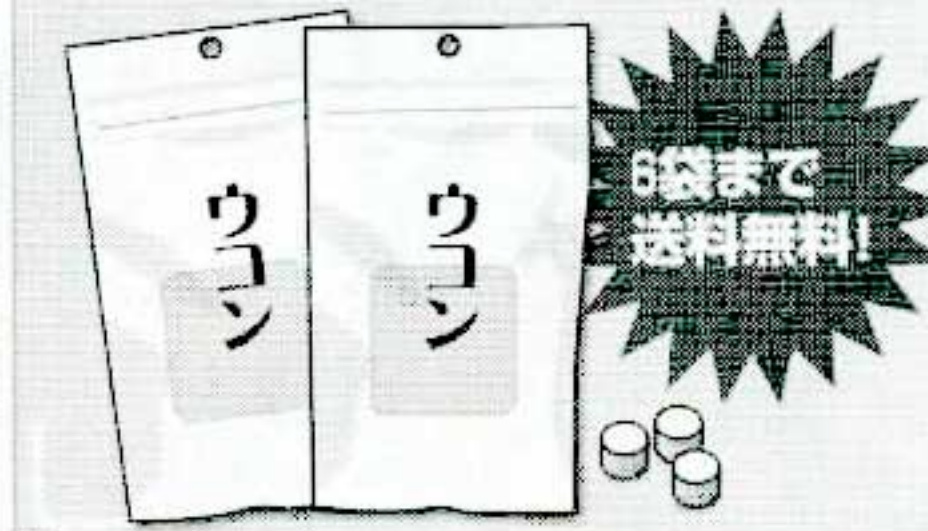


通常は630円の配送料がかかることを明記。大量に買うと単価も安くなるうえ、「送料」も負担。ストックが利く商品の「まとめ買い」を誘う

「2段階式」型

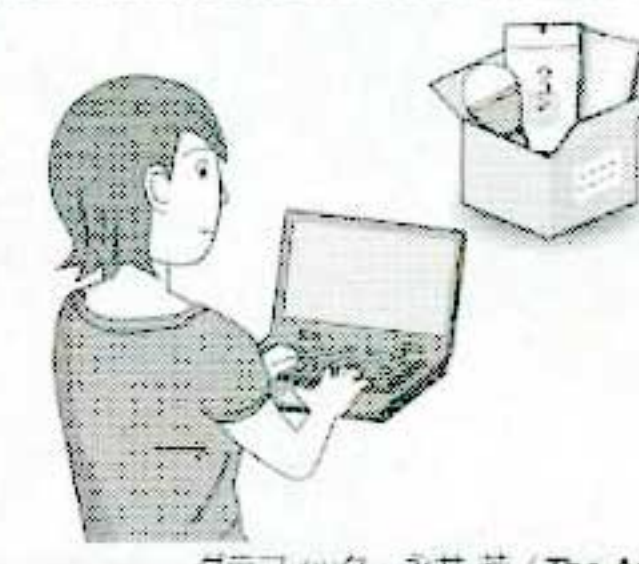
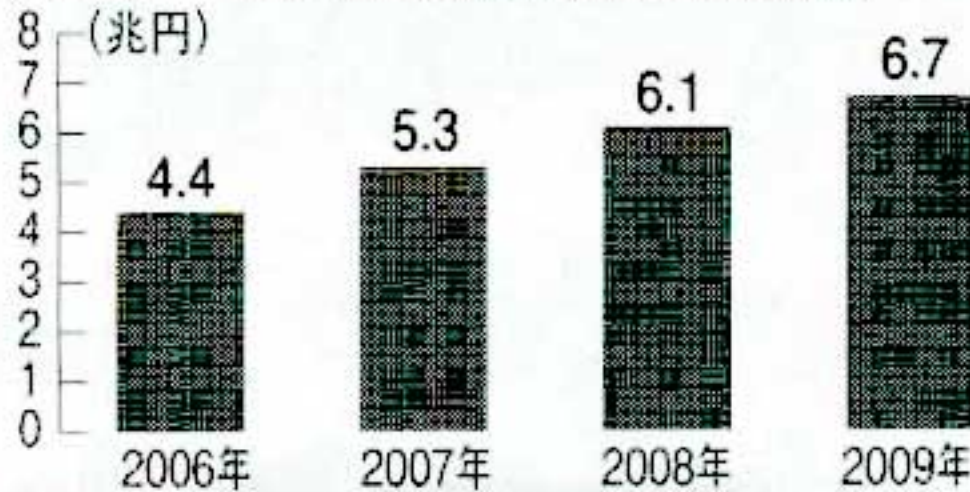
食品販売D社

レビューを書いてメール便【送料無料】、ウコン・サプリメント6袋まで



商品の感想を書くだけと簡単な条件。だが6包まではメール便配送(160円)なので無料にしやすい。7袋以上だと600円の宅配便を使うため、送料無料は6300円以上の注文に限る

インターネット通販の市場規模



グラフィック・永井 芳 / The Asahi Shimbun

参考情報 ヤマト運輸のHP (www.kuronekoyamato.co.jp) によれば、通販ビジネスの約75%は同社の宅急便を利用している。