

# 世界一

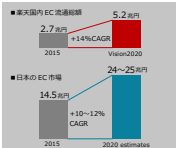
のEC物流企業を目指して

**Rakuten** SUPER LOGISTICS

## 市場と楽天グループから見た当社の可能性

ECは今後、間違いなく伸びる市場です。ECの先進国と言われる欧米でもECはまだ国内総流通の10%。日本はわずか数%です。さらにデバイスが普及し、若者はスマートフォンで買い物をするのが日常的になり、団塊世代もITリテラシーが高く、退職後の資金や時間的余裕、趣味や嗜好性の広さなど、ECとの親和性が高い消費者層だと考えます。加えて楽天市場の店舗数は、4万店舗以上です。当社のEC物流サー

ビスを利用する店舗数はまだまだ大きく拡大する余地があり、EC市場の伸びと掛け合わせれば10倍、20倍と拡大できる可能性を秘めています。さらに我々のEC物流がユニークなのは楽天市場に限らず、楽天グループのあらゆる事業との親和性が高く、楽天グループへの貢献度が高い点です。今後はこうした可能性を全力で実現していくことを目指します。



出典：楽天株式会社 Vision2020

## 世界一を実現するためのコンセプト

Rakuten Group

Brand&amp;Success Concept

# Rakuten

一信用品大  
致念意性義  
団不周高名  
結抜到潔分

### Five Principles for Success

成功のための5つの原則：世界一のインターネット・サービスの達成へ

**Always Improve, Always Advance**

常に改善、常に前進

**Passionately Professional**

情熱的にプロフェッショナル

**Hypothesize → Practice → Validate → Ship/umika**

仮定→実践→検証→展開

**Maximize Customer Satisfaction**

顧客満足度を最大化

**Speed! Speed! Speed!**

速さ、速さ、速さ

楽天グループは、「ブランドコンセプト」「成功の5つのコンセプト」を掲げており、当社の社員にもこの楽天イズムが浸透しています。たとえば、成功の5つのコンセプトに掲げられている「常に改善、常に前進」で言えば、倉庫内のオペレーションにおいて、前回と全く同じ方法を根拠なく今回も踏襲する、という考え方は当社では通用しません。前回の反省点を踏まえた改善、業務環境の変化への対応等を行うことにより、「常に改善、常に前進」が実現されているのです。このように楽天グループが掲げる「ブランドコンセプト」「成功の5つのコンセプト」を日々の業務で体現することで、全員がスピード感を持って常に変化・改善を意図し実行できる人材へと成長し、世界一のEC物流企業を実現できると確信しています。

## 求める人材と皆さんへの期待

### 市場、チャンス、組織…全てが拡大期の中で 世界一のEC物流企業を共に目指せる人

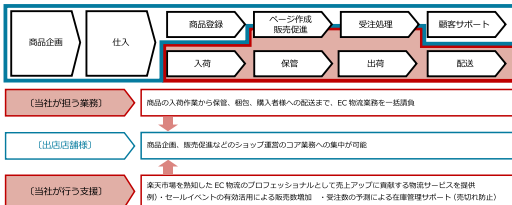
『世界一の EC 物流企業を目指す』。この目標に共感し、「No.1 を目指したい」「新しいことに挑戦したい」「自分たちの手で変革を起こしたい」という意欲のある皆さんの参加を期待しています。採用する上では、これまでのスキルよりもマインドを重視しています。たとえば、お客様の経営にとことん役に立ちたい。現状に満足せず、常に挑戦したい。常に学び続けたい。など、自分なりに1番を目指し続けるマインドのある方に期待しています。組織は拡大期であるため今後バスタームとどんどん生まれます。「安全」「品質」「効率」を守った上でなら、挑戦や提案も自由に悪い切りやれる環境です。世界一の EC 物流企業を自らの手でつくれる瞬間に参加し、自分がどこまで大きく成長できるのか、ぜひ挑戦してください。



楽天スーパーロジスティクスのEC物流サービス、「楽天スーパーロジ」。それは単に速い、安いことではありません。単に商品を預かり、配送することでもありません。EC物流を通じて、楽天市場の出店店舗様の売上が上がり、店舗様の顧客満足度を高め、リピーターやファンをつくる支援を行います。そして、店舗様とエンドユーザーのニーズに応え続けることで、新しいEC物流サービスを確立することを目指し続けます。

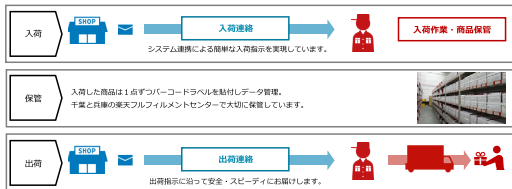
## 1. 楽天スーパーロジのサービス領域

出店店舗様の物流業務を一括で請け負うことで、店舗様のショップ経営をサポートしています。



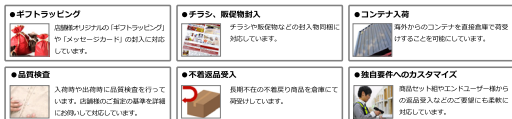
## 2. システム化&大規模センターで店舗様を支援

楽天グループの強みの1つであるITを駆使し、出店店舗様の負担を軽減するシステムを確立しています。



## 3. 店舗様の思いを届けるサービスにも対応

店舗様のこだわりや購入者様への思いをつなぐためのサービスにも柔軟に対応しています。



## My Rakuten Super Logistics

Operation

EC Logistics

楽天の EC 物流の強さ、  
楽天の EC 物流らしさとは

## 楽天の EC 物流の強さ

スタッフの一体感とデータから予測する力

## 楽天の EC 物流らしさ

作業ではない。思いを込めるロジスティクス

## データから仕掛ける EC 物流企業



楽天グループである当社は実に様々なデータを基にロジスティクスを戦略的に仕掛けることが可能です。たとえば、楽天市場のセール情報から日々のエンドユーザーのレビュー、各出店店舗の商品の動き、楽天市場のランキングなど、様々なデータを自分から取りに行き、EC 物流の分析や予測を立てることができる。時には売上

データから、店舗様に「この商品は今後売れるのでもっと在庫が必要かもしれません」と我々から提案したり、楽天市場のランキングから販売数を予測し、倉庫内のオペレーションを構築することで店舗運営を支援します。このような物流を行うのは楽天グループの当社ならではの強みと実感します。

## スタッフの一体感&amp;スピード

当社とはとにかく意思決定が速く、経営者から倉庫内のスタッフまで全員が「何を目標し、何をすべきか」を常に考えているため、何かを実行する際にバクトルが合いやすく、決定と行動のスピードが速いことが特徴です。経営状況や事業方針なども常に現場まで情報が共有され、目標数値も倉庫内のそれぞれの立場のスタッフに合わせた目標値として見える化します。そうすることで自分たちの目指す姿が体系化され、ゴールへの意識と達成した時の喜びが一気に加速します。また現場の声を常に取り上げるために意見箱も設けています。単に荷物を扱う物流ではなく、店舗様とエンドユーザー様の商品をお預かりし、大切に届けるという意識があるからこそ、一貫して最適な EC 物流を目指し続ける風土が根付いています。

## 店舗様の思いを実現し続ける EC 物流企業

楽天の EC 物流と他の物流との違い。それは、店舗様の思いやこだわりを理解し実現させる物流体制に挑戦し続けようという姿勢にあると私は思っています。物流と言えば「作業」というイメージが強いと思いますが、配達という定義で言えば、購入者様に対して「出店店舗様の代わりに商品をお届けする」べきであると考えます。たとえば、初めて購入したお客様に対して自店舗を好きになって欲しいというオーナー様の思いを含めたチラシを入れたいという店舗様に対して、対応しない物流企業もあります。1 しかし、チラシは店舗様とエンドユーザー様がつながるきっかけであるため、我々は対応しますし、例えできないことでも将来できるように考え続けます。

## 思いと取り組みは還元される

楽天スーパーロジスティクスの EC 物流のすごさ。それは、我々に EC 物流をお任せいただくことで、経営が改善し、店舗様が変化することを目の当たりにできることです。EC を展開する店舗様は必ずといって良いほど成長の確り場に差し掛かり、伸び悩む時期があります。そうした店舗様に対して、我々が EC 物流で最大限貢献することで、商品の出荷や在庫管理に追われ販売の機会を損失していた店舗様が成長する後押しをします。楽天市場の店舗様には社長兼従業員 2 名など小規模で経営されている店舗様も多く、今まで 1 日数十人だった購入者が、我々の EC 物流を利用することで一気に何千人に増えたとしても対応できるようにします。そうした店舗様の成長の瞬間に立ち会える魅力が、私たちの EC 物流にはあります。



## 「安全」「品質」「効率」をテーマに EC 物流を研究開発する

安全を第一に、速く正確に購入者の方へ商品をお届けする。そのために当社では「安全」「品質」「効率」の 3 つを指針に掲げ、倉庫内オペレーションの現場で常に改善、前進することを目指しています。変化のない所に成長はないという意識のもと、オペレーション部門は例えなる研究開発員のように常に最適な EC 物流を追求し続けています。たとえば、IT 部門の社員が倉庫内に常駐し、気づいた改善点を意見交換。わずか数ヶ月間で 50 以上の項目を改善しました。現場のスタッフの意見も積極的に取り入れ、良いアイデアはすぐに実行 / 検証 / 仕組化し、改善を行っています。「安全」「品質」「効率」をテーマに出店店舗様とエンドユーザー様のニーズに応え続けられる EC 物流を追求し、全員で 3 つの指針を高めることを目指しています。



店舗数4万以上、会員数1億人以上を持つ楽天市場。

そのEC物流では日々、いろいろなテーマに取り組んでいます。その一例をご紹介します。

### 〔Theme〕売れすぎる恐怖からの解放

楽天市場の出店店舗様にとって購入者のトラフィックを上げることが非常に重要ですが、「売れすぎる恐怖」も同時に付いて回ります。つまり、売れすぎること在庫管理・梱包・出荷などの物流業務が追いつかないという状況を意味します。そうした事態から、良い商品を持っていてもある期間から売り上げが伸びず、成長の罫りに差し掛かる場合があります。そうした店舗様を我々のEC物流サービスを利用いただくことで売れすぎる恐怖から解放し、販売や経営に集中していただくことが可能になります。また、我々の安全・品質・効率を追求したEC物流サービスにより顧客満足度が上がり、より一層の売上アップに繋がるのです。



### 〔Theme〕実店舗に近いEC物流を目指す

店舗様のこだわりやエンドユーザー様の要望を聞き続けて、今すぐにはできなくてもいつか実現できるように考え、変革し続ける。それが楽天グループのEC物流を担う我々のテーマです。たとえば、リアルな店舗と同じようにプレゼントのラッピングやメッセージカードの封入をEC物流のサービスとして実現する。単に速い、安いではない、サービスも含めた世界一のEC物流を目指し続ける姿勢こそ、他の会社にはない当社ならではのEC物流企業としての面白さであり、特徴です。



## 職場環境

Work Environment

Rakuten Super Logistics



### 挨拶と意見とアイデアが活発に交差する職場から「安全」「品質」「効率」の効果が生まれる

「お疲れ様です！」「あの件を相談したいのだけど、一緒にいかが？」「〇〇さん、息子さんの大学合格おめでとう！」「システム入力でアイデアがあるのですが」…。当社では、社員からスタッフまで全員が挨拶や意見、アイデアを活発に交わすコミュニケーションが盛んです。情報の共有も密に行われ、マネージャー、リーダー、社員、スタッフとそれぞれの立場に合わせた目標を見える化し、一丸となって同じゴールに向かう意気込みが芽生えています。その成果は、「安全」「品質」「効率」にも表れ、談出荷比率の飛躍的な改善を実現しています。4S（整理、整頓、清掃、清潔）が行き届いた倉庫で明るく活気ある中、社員・スタッフ全員がいきいきと働いています。こうした職場環境も革新的なEC物流をつくりだす上で有効に機能しています。

## 人材観／身に付く市場価値

### ともに世界一のEC物流を目指したい仲間

物流業界経験者、未経験者を問わず、重視しているのはクリエイティブさと人間力です。クリエイティブさとは、日々の業務において「EC物流サービスをもっと良くするにはどうすれば良いか」を常に考え、過去に取り組んだ業務よりも「安全」「品質」「効率」を上げる努力をし続ける姿勢です。また、人間力とはコミュニケーション力です。当社では、倉庫内のスタッフや社員など様々な立場の人をまとめ、思いをついて業務をリードする人間力が必要なのです。

EC物流の歴史はまだ新しく、工夫する余地と可能性にあふれ、劇的に成長していく分野です。また、当社は若手にも積極的にチャンスと権限を与えられる職場環境です。世界一のEC物流企業を目指す当社で色々なことにチャレンジし、実現することは、これからのEC市場で価値ある経験となるはずです。



Human Resource Value

Rakuten Super Logistics

## My Rakuten Super Logistics

Sales

EC Logistics

# 楽天グループの EC ビジネス そのど真ん中に私たちがいる

## ECロジスティクスの営業 の重要性



## トラフィックとデリバリーの2軸が出店店舗様を成長させる

楽天市場の出店店舗様に対して、購入者のトラフィックから商品の入荷・在庫管理・梱包・配送まで楽天グループで全てを支援する。これは、他の物流企業にはない大きな特徴です。その全体の支援の中で、受注後の物流業務を一手に担う当社のEC物流の重要性が非常に高まっています。事実、私はEC物流の営業マネージャーとして楽天本社との真ん中でECコンサルタント(店舗様の売り上げ拡大を

支援する営業担当)からEC物流に関する相談を受け、楽天の全国各支社を訪問しながらEC物流に関するレクチャーを行っています。ECの入り口であるトラフィックはもちろん、購入者の満足度を高め店舗経営者の業務を軽減する出口の部分であるデリバリー(EC物流)に成長の大きなチャンスがあると、店舗様もECコンサルタントたちも大きく注目しているのです。

## 営業の資産と商機



## 4万を超える顧客資産がある。その多くが「使わない手はない」

楽天市場の出店店舗数は4万店舗以上。これはそのまま我々の営業資産と言えます。しかも、我々は楽天グループとして店舗様のユーザーレビューや受注のデータを持っているため、EC物流のどの部分で課題が生じ、どの部分へ提案すれば店舗様の経営にインパクトを起せるか、ある程度の仮説も立てられるのです。さらに当社のEC物流は「出荷数の制限なし」「あす楽

対応(翌日配送)」「土日出荷も可能」。自信を持って営業できるだけのサービスを確立しています。データをもとにした仮説から店舗様に提案を行うと「まさにその通り。困っているんだ」という声を多く頂きます。店舗様の経営を物流面で支援するパートナーという視点で見れば、「私たちのEC物流を使わない手はない」というケースが多いのです。

## お客様の意識と経営を 変える面白さ



## 言葉の裏を読み取り、コストを投資に変える。 自分の言葉で価値を伝える

購入された商品をお届けする物流は、ECにおいては生命線であると同時に、負担の大きなコストでもあります。おがまがいようですが、我々は店舗様の経営のパートナーであると思っています。ですからメンバーに対しては、経営者様の言葉の裏にある真意を読み取って提案することが大切であるように伝えています。たとえば「出荷・配送の料金負担が大きい」と悩む経営者様に対して、低価格の提案をすることは難しいことはありません。重要なのは、単に目先の料金ではなく、中長期的に見て

店舗運営にメリットをもたらすEC物流の価値をご理解いただくことです。たとえば、我々にEC物流を任せていただくことで、梱包・配送業務の負担や受注数の上限がなくなり、土日配送もできるようになるので、店舗様は経営や販売促進に注力し、商機の拡大を出せます。事実、私たちに物流を任せただけで年商が数千万円から数億円に上がった店舗様もいます。店舗様の経営パートナーとして自分の言葉で思いで成長を支援し、店舗様の变化に立ち会える。それが我々の営業の醍醐味です。

## CASE-1 【小規模店舗様の事例】

### 当社のEC物流を利用したことで セール時に7,000足を一斉出荷

靴をECで販売する店舗様の成功事例です。店舗様が販売するカラフルなバンブスが話題となり、セールイベントに向けて予約販売を計画。

予約を受け付けて一気に出荷する計画ですが、受注数が数千足となることとが予測され、それは40フィートのコンテナにすべてバンブスが詰め込まれるほどの数でした。店舗様では保管スペースも出荷作業の人的リソースもなく当社のEC物流を利用、7,000足を受注し、我々がEC物流を担うことで無事に全てを出荷し、このセールだけで数千万円の売上げに貢献しました。

これは店舗様だけでは実現できない販売数であり、トラフィックを集める広告配信からEC物流までをトータルに支援できる、我々楽天グループだからこそ実現した事例です。

## CASE-2 【大手メーカー様の事例】

### 当社のEC物流を活かした 新たなマーケティングサービスを展開

当社のEC物流サービスを、楽天市場に出店の手動数メーカー様の新商品マーケティングに活用しました。

- ① 楽天市場の購入履歴から「新商品や飲料に興味がある」ユーザーを抽出
- ② 新商品サンプルのWeb広告を配信
- ③ 当社が応募者にサンプルを一斉配送しました。

応募者はサンプルへの興味が高く受取不届も1件もなく、効果的な新商品のキャンペーンができたこと高く評価されました。これは、楽天市場のマーケティング担当者とのコミュニケーションをきっかけに私たちのEC物流サービスで実現した例です。

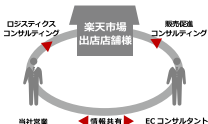
EC物流は1つの流通パターンを確立すればそれを応用して様々な展開が可能であり、このように楽天グループの各事業とのシナジー効果を生み出せる可能性を秘めています。

## 営業スタイル&シナジー

Rakuten Shop

Rakuten Super Logistics

Rakuten EC Consultant



## 楽天グループ全体で最強のEC経営のパートナーへ

私たちの営業の最大の強みと特徴。それは、楽天市場の出店店舗様の経営に楽天グループ全体で貢献することにあります。販売戦略ではECコンサルタントが支援して売上拡大に導き、そして我々のEC物流で配送業務の軽減やユーザーの満足度を高める。それがさらなる売上拡大につながる、というポジティブなスパイラルを実現できます。今後さらに楽天グループ間のシナジーを高め、ECコンサルタントとの情報共有や連携を密に行っていくことで、楽天市場の出店店舗様にとって最強のECビジネス経営のパートナーとなることを目指しています。

## 人材観/身に付く市場価値

### WebマーケットからECビジネス、EC物流まで、 専門的な知識を持つセールスパーソンへの成長

日本、欧米、新興国と、今後EC市場が世界中で拡大することは、まず間違いありません。しかし、ECに不可欠なEC物流に精通した人材は、世界中を見てもまだほとんどいないと言っても過言ではありません。EC物流の営業は、消費者のニーズや動向などのWebマーケティングから入荷・在庫管理・出荷等の物流業務の一連の流れまで、幅広いマーケティングノウハウや専門知識が求められます。こうした知識やノウハウを好奇心旺盛に学び取り、専門性を持ったセールスパーソンを目指す貴族さのある方であれば、将来的に必ず市場価値の高い人材へと成長できます。圧倒的な成長が見込まれるEC市場で、これほど自分を試し、鍛えられるステージとチャンスは他にないでしょう。世界にもまだ経験者が少ない営業へ挑戦し、貴族に成長しながら今までと違う景色を眺めたいという意欲のある方なら、セールスパーソンとしての新たなキャリアを拓けるチャンスが、楽天スーパーロジスティクスにはあります。

Human Resource Value

Rakuten Super Logistics

## 会社概要

- 事業内容：楽天グループを核とした EC 物流サービスの提供
- 事業所：本社／東京都世田谷区玉川 1 丁目 14 番 1 号
- 拠 点：楽天フルフィルメントセンター市川Ⅰ／千葉県市川市塩浜 1-7-2 プロロジス・パーク市川Ⅰ  
楽天フルフィルメントセンター市川Ⅱ／千葉県市川市塩浜 1-6-3  
楽天フルフィルメントセンター市川Ⅲ／千葉県市川市塩浜 1-6-1 プロロジス・パーク市川Ⅲ  
楽天フルフィルメントセンター川西／兵庫県川西市久代 3-6-1
- 代表者：代表取締役 小森 紀昭

## 募集要項

### 物流センター運営・管理（チームリーダー候補）

#### 【職務内容】

楽天フルフィルメントセンター（RFC）での1ユニットのチームリーダーとして、センター運営・管理を担って頂きます。

- 楽天市場に出店している店舗様の商品の出荷業務
- 楽天市場に出店している店舗様からの倉庫内作業に対する問い合わせ窓口業務
- RFCの安全・品質・作業効率の向上に向けた施策・プロジェクトの立案ならびに実施（安全／事故の起こらない現場づくり、品質の向上／注文された商品を納期を守ってお届けするための仕組みづくりとカイゼン活動、効率／最適な価格でサービスを提供するため の原価低減の取り組み）
- パート社員・派遣スタッフのシフト管理、マネジメント

#### 【応募資格】

- 大卒以上（物流経験有りの場合は学歴不問）
- 業界／規模問わずマネジメント（ピープルマネジメント）経験
- ビジネスレベルのOAスキル（メール、Excel 等）  
※物流業界での経験は問いません。
- ◆歓迎するスキル・経験例◆
- 製造業における現場改善・効率化、IT導入経験
- サプライチェーン業務経験
- 業務フローの見直しやリエンジニアリングなど、事業の現場における業務改善経験
- 工場／物流現場での作業経験
- 製造業や物流業において、コンベヤ・仕分けソーター・自動包装機・印刷機器などの保全実務経験を お持ちの方
- TOEIC600 点以上

#### 【待遇】

給与：業務の経験、能力、スキルを考慮の上、当社規定により決定します。

賞与：年 2 回（6 月・12 月）、会社及び個人の業績により支給します。

#### 【休日休暇】

完全週休2日制（担当業務・時期等により、シフト制による土・日・祝日の出勤有り。勤務シフトは前月に決定）

夏季・冬季休暇、年次有給休暇、特別休暇

#### 【勤務時間】

9：00～17：30 ※楽天グループ朝会実施日は8：00～16：30

#### 【勤務地】

千葉：楽天フルフィルメントセンター市川Ⅰ／千葉県市川市塩浜 1-7-2 プロロジス・パーク市川Ⅰ  
楽天フルフィルメントセンター市川Ⅱ／千葉県市川市塩浜 1-6-3  
楽天フルフィルメントセンター市川Ⅲ／千葉県市川市塩浜 1-6-1 プロロジス・パーク市川Ⅲ  
兵庫：楽天フルフィルメントセンター川西／兵庫県川西市久代 3-6-1

**Rakuten SUPER LOGISTICS**