

Aチェーンストア様における “シーズン品返品削減”事例

2018年7月6日

花王グループカスタマーマーケティング株式会社

活動内容のサマリー

今回の事例は最も返品が多い“シーズン品”の返品削減活動です
“活動のポイント”

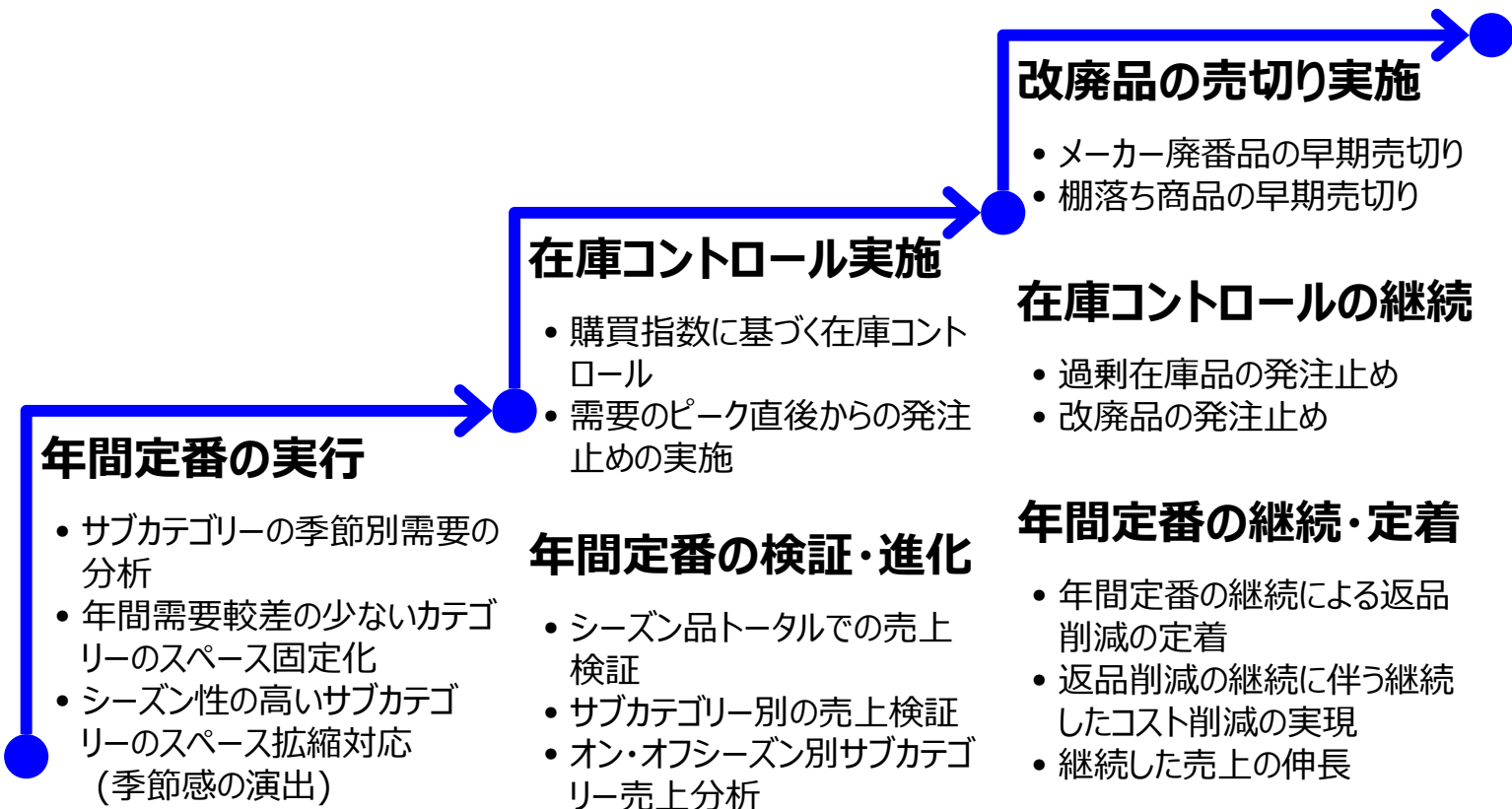
- 生活環境の変化に伴いシーズン品需要の季節間格差の縮小を仮説としシーズン品の年間定番化に取り組んだ事例です
 - 密閉性の高い住居・オフィス環境、快適な空調の交通機関による通勤・通学
 - レジャーの多様化、地球温暖化などの環境変化
- 来店客への刺激策として売場での季節演出を確保しました
 - シーズン品のサブカテゴリーのスペース配分を固定と変動に分けて季節性確保
 - シーズン品のサブカテゴリーの陳列位置変更により、季節性の演出の強化
- 改廃品の対応は、メーカーからの早期情報開示により早い時期から
売切りを実施し、在庫削減に取り組んでいます
- オフシーズン商品もオフの時期での使用場面の訴求で購買喚起を促し、返品削減効果だけでなく、売上拡大にもつなげています

1. シーズン品返品削減のステップ
2. 返品削減に向けた活動
3. 返品削減活動の結果
4. 返品削減による効果

1. シーズン品返品削減の考え方

シーズン品 返品削減活動の流れ

2015年からシーズン品の年間定番化に取り組み、返品削減の効果検証・評価を行い、活動を継続しました



アジェンダ

1. シーズン品返品削減のステップ
2. 返品削減に向けた活動
3. 返品削減活動の結果
4. 返品削減による効果

4

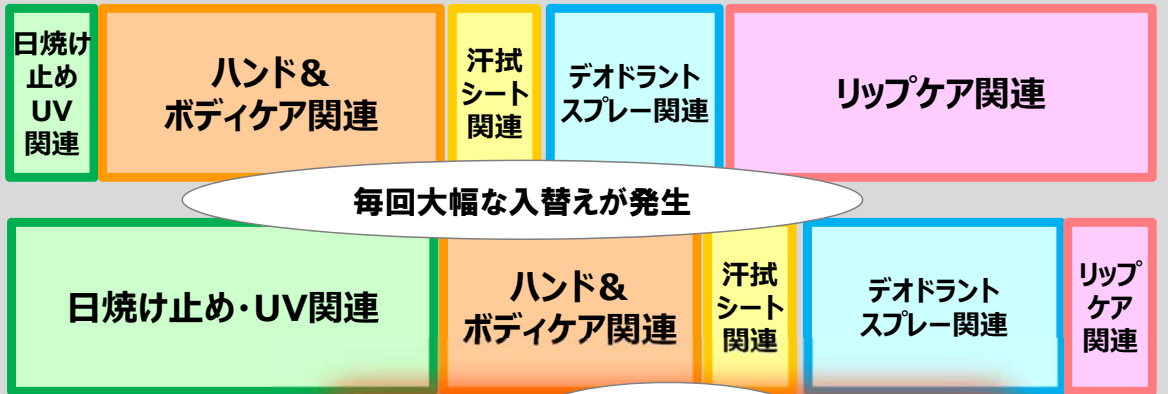
2. 返品削減に向けた活動

シーズン品の年間定番化

2015年下期から実施

今までの棚替

主要カテゴリーを中心に大幅な gondola のスペース変更と商品移動が発生



年間定番棚割

需要較差の小さいカテゴリーは定番の位置とスペースを固定

季節変動の大きいカテゴリーのみ定番の位置を変更し季節性演出を強化(リップ⇔UV)



5

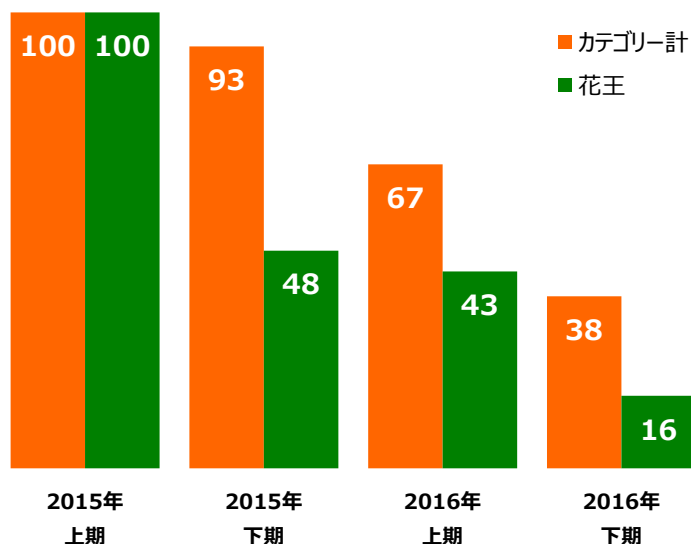
2016年シーズン品定番化の活動結果

2015年から年間定番化を進めた結果、棚替えでの返品SKU数は大幅に削減しました
返品の多い在庫過剰・改廃品(メーカー廃番+棚落品)の削減に向けて2017年に活動を開始

**年間定番継続での棚落ち商品の減少
による返品削減**

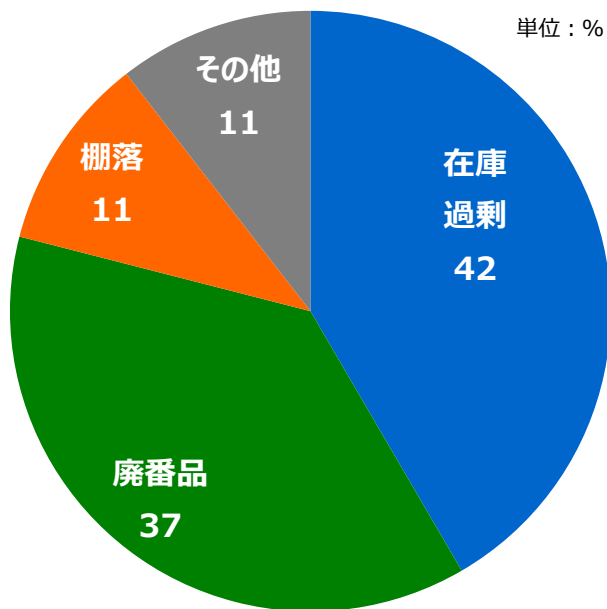
**在庫過剰・改廃品合せて返品構成は
約90%**

＜棚替での入替えSKU数の推移＞



※2015年上期を100として指数化

＜返品理由別返品金額構成比 2016年下期＞



単位：%

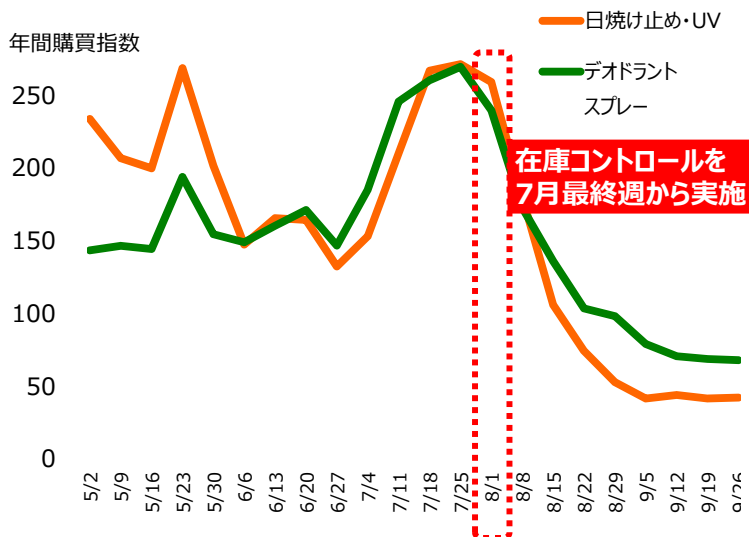
在庫コントロールの事例 (2017年シーズン定番の活動内容)

在庫コントロールはサブカテゴリーの需要状況を見て始動
商品は欠品リスクを考慮しB・Cランク商品で実行(Aランク商品は在庫維持)

**購買指数から、まだ需要期と見られる
7月最終週から始動**

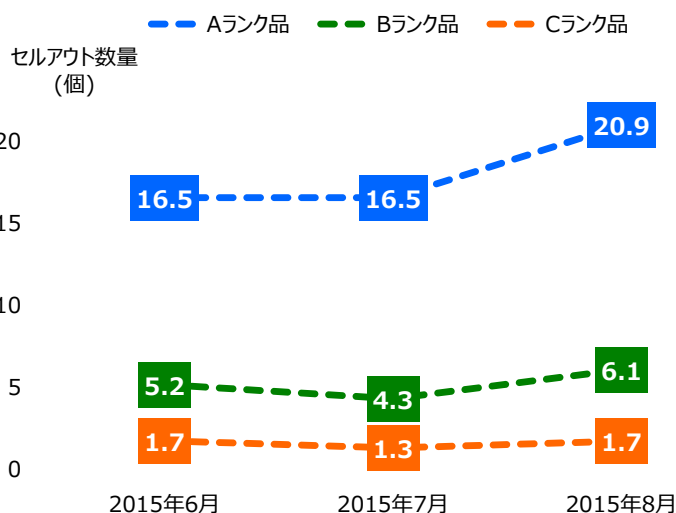
**売上構成B,Cランク品は各商品毎に
フェイス数×2個に在庫数量を設定**

＜サブカテゴリーの週別購買指数＞



※年間平均を100として指数化

＜売上ランク別SKUあたり平均セルアウト数量＞



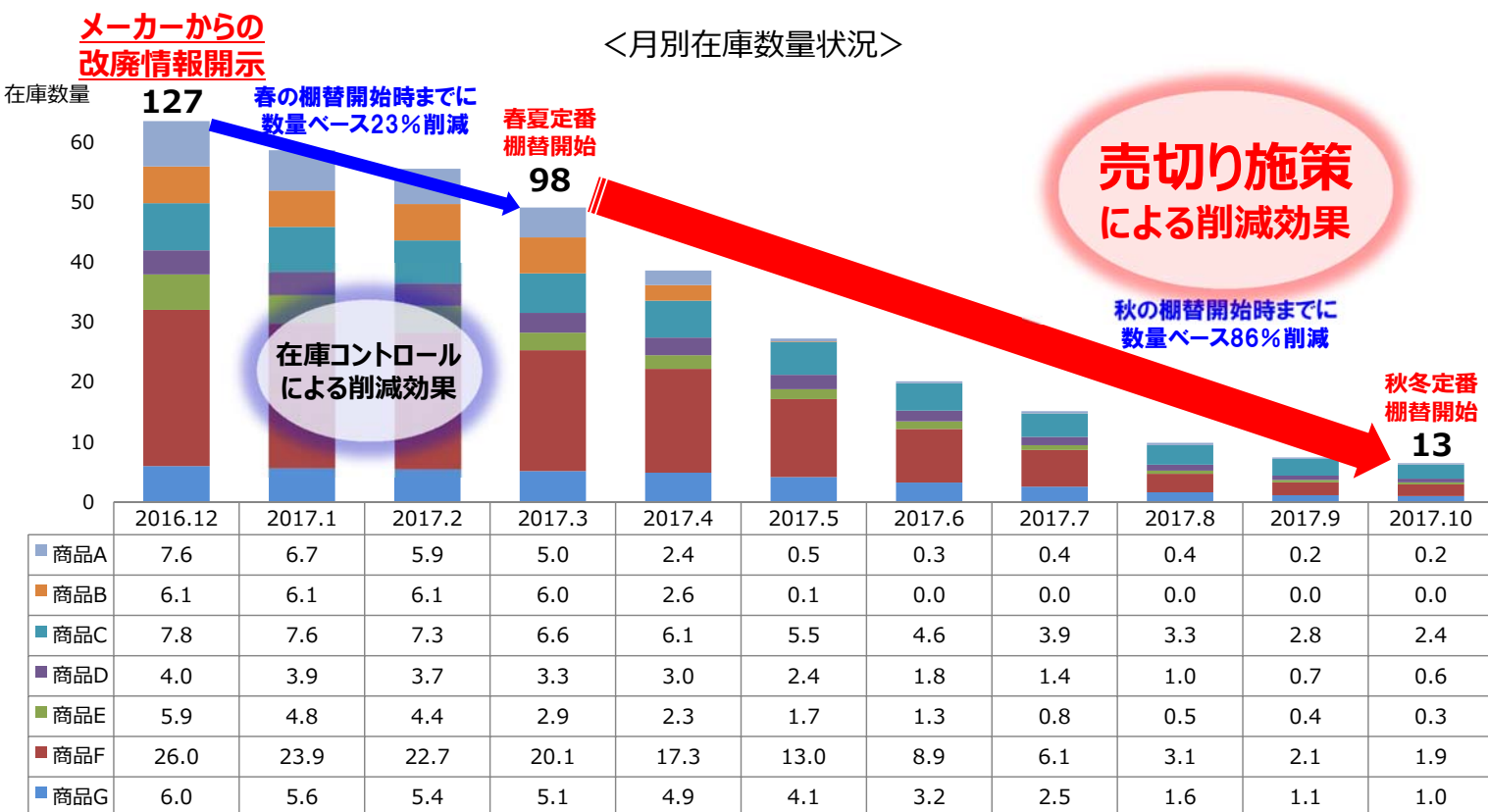
※シーズン品の夏物カテゴリーの数値

1. シーズン品返品削減のステップ
2. 返品削減に向けた活動
- 3. 返品削減活動の結果**
4. 返品削減による効果

3. 返品削減の結果

売切りによる改廃品の在庫状況の推移

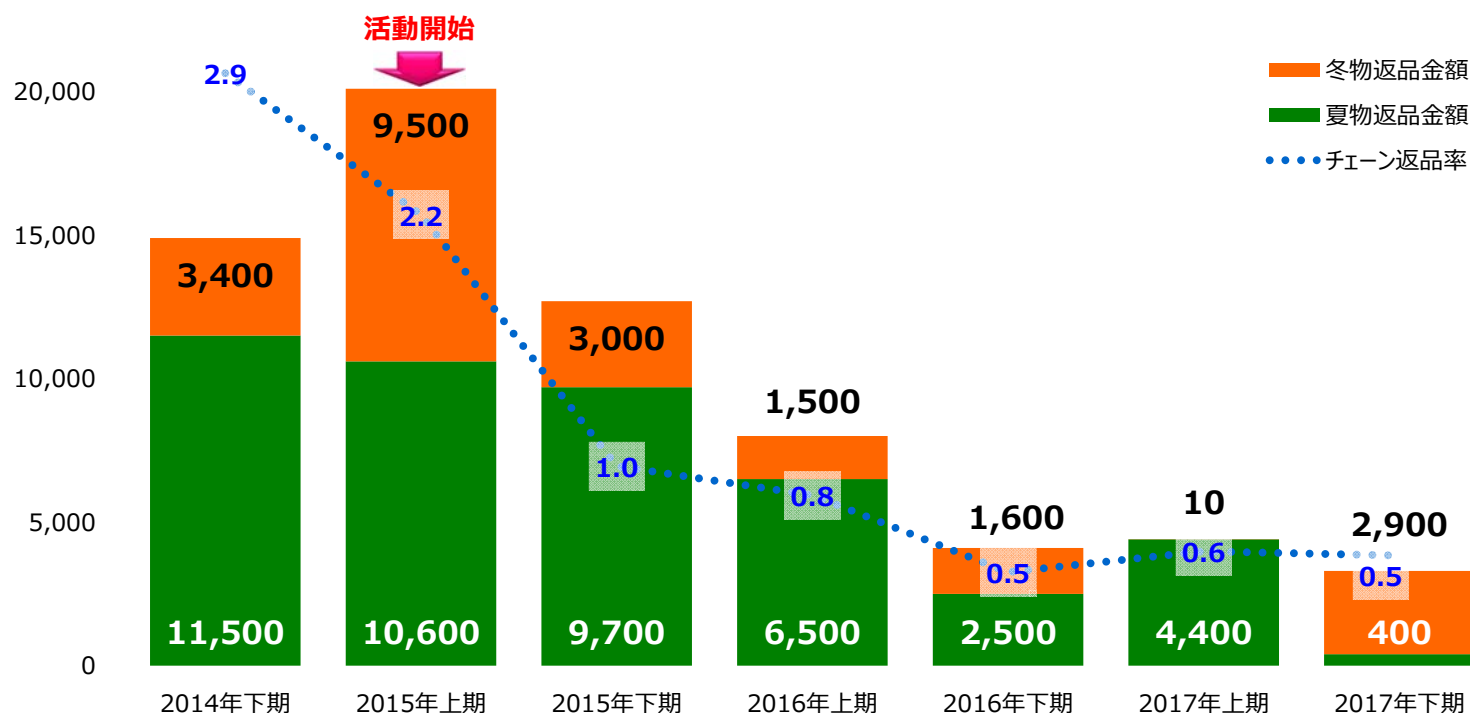
改廃品の在庫状況を確認(定番に残した夏物商品が春に新製品に変わる場合) ➡ 12月から売切り実施
3月時点から10月の期間で数量ベース約90%、金額ベース約2,700万円を削減した



2017年下期 返品実績

活動を始めた2015年と比べ、2017年下期の**返品金額は約1/4に削減された**
返品率も2.2%から0.5%に改善

<返品実績推移>



※冬物カテゴリ：リップケア、ハンドケア&ボディケア
 ※夏物カテゴリ：日焼け止め・UV、デオドラントスプレー、汗拭きシート

アジェンダ

1. シーズン品返品削減のステップ^o
2. 返品削減に向けた活動
3. 返品削減活動の結果
4. 返品削減による効果

コスト削減効果

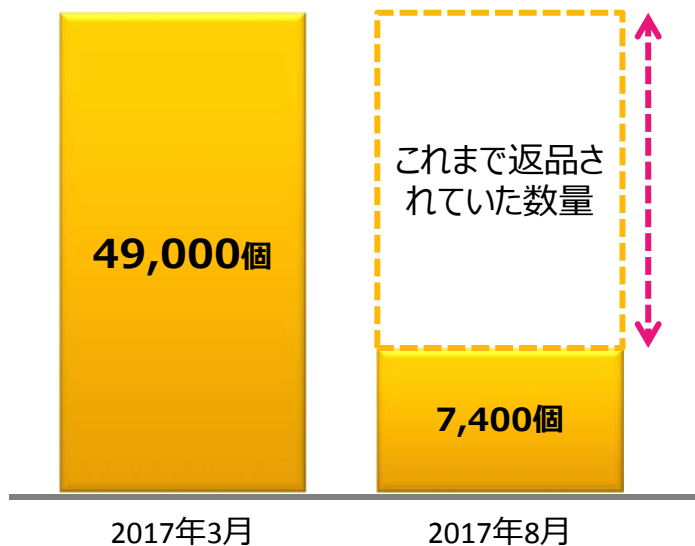
売切り対応の実施で約42,000個の返品を削減した

シーズン売場として**返品作業：765千円**、**店舗人時：350人時削減**

返品処理にかかる**本部人時は235人時削減**

<改廃品返品状況>

41,600個削減



<返品作業コスト>

店舗・本部作業人時：585人時を削減

①返品処理コスト(店舗での人件費)

商品撤去 (準備/売場~バック)	41,600	個	×	30	秒	1,248,000	秒
商品荷作りなど	1,200	梱	×	10	秒	12,000	秒
店舗コスト計	1,000	円	×	350	時	350,000	円

②返品処理コスト(物流費)

本部への送付コスト	1,200	梱	×	150	円	180,000	円
-----------	-------	---	---	-----	---	---------	---

③返品処理コスト(本部での人件費)

準備/商品スキャン	41,600	個	×	20	秒	832,000	秒
明細発行/荷作りなど	1,200	梱	×	10	秒	12,000	秒
本部コスト計	1,000	円	×	235	時	235,000	円

コスト合計(①+②+③)

765,000 円

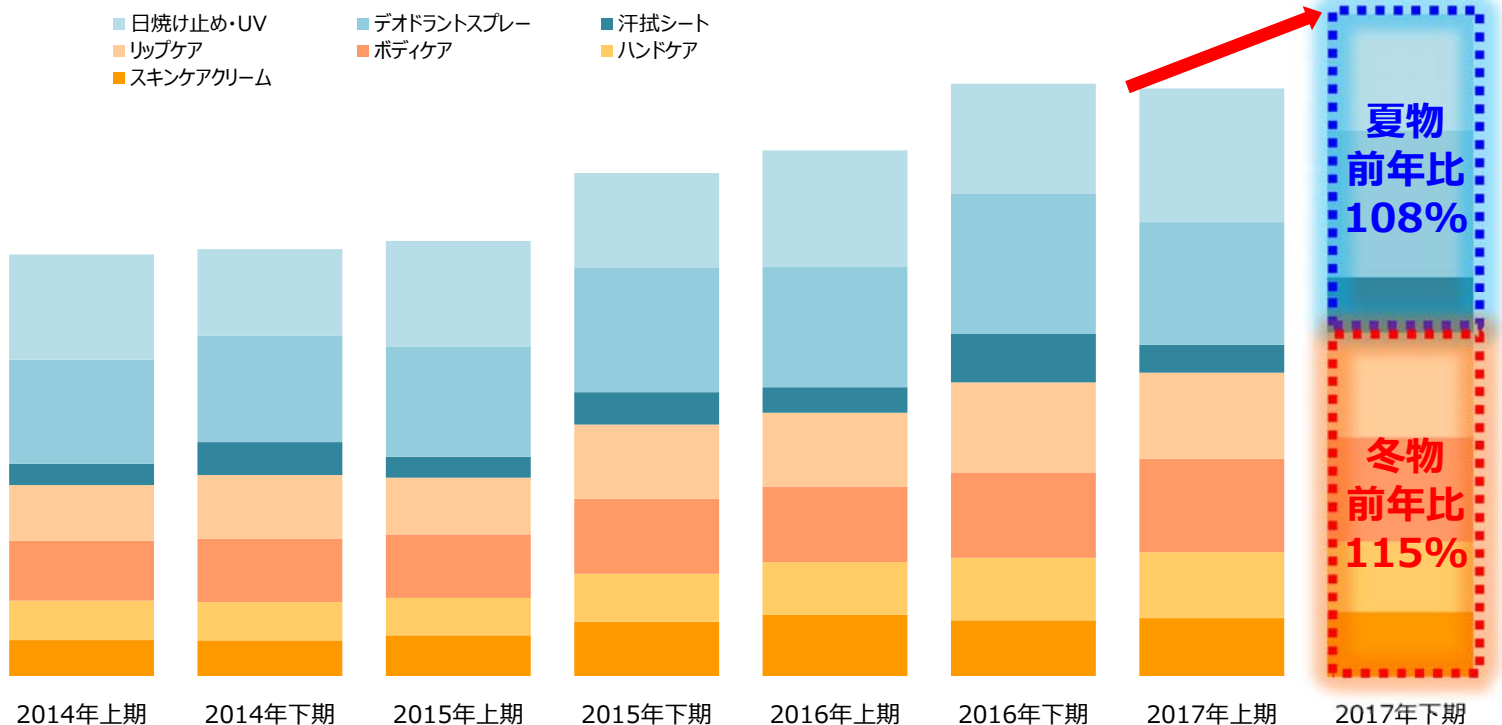
※1人時1,000円で計算

2017年 売上実績

2017年下期売上は全体として**前年比112%と拡大**

冬物カテゴリーは前年比115%、夏物カテゴリーも108%と全体の拡大に貢献

<サブカテゴリー別売上実績推移>



まとめ

• 返品削減 (2015年上期比)

- 返品削減金額 : 16,800千円
- 返品率 : 2.2% ➡ 0.5%

• 改善効果

- コスト削減 : 店舗・本部人時 585人時削減
返品作業費 7.7百万円削減
- 売上拡大 : 2017年前年比 112%UP

• 今後の活動

- 店別に成果に違いがあることから、個店対応強化
- 地域毎の春の訪れ、秋の足音に合わせた対応へ

