

流通とSC・私の視点

2016年6月17日

視点(2022)

流通の5つのWとリアル店舗・ネット通販!!

(流通理論編)

現在、リアル店舗と広義ネット通販（バーチャル店舗）の区別がつかなくなりつつあります。そこで5つのWと称して、客がリアル店舗とバーチャル店舗の融合状態の中で商品を買う場合のプロセスを区分しました。

5つのW (Where)		内 容
第1ステップ	W-1 どこで「知った」のか	商品情報を得た場所はどこか ①リアル店舗（リアルSC）で見えて知った ②伝統的広告（チラシ、DM、テレビ媒体等）で知った ③デジタル広告であるSNS、ブログ、メルマガで知った ④知人から教えてもらい知った（リコメンド等の口コミ広告）
第2ステップ	W-2 どこで「選んだ」のか	商品を選択した場所はどこか ①リアル店舗（リアルSC）で陳列商品を見て選んだ ②ネット（ウェブサイト=ホームページ）で商品を見て選んだ ③伝統的無店舗販売で商品を見て選んだ
第3ステップ	W-3 どこで「注文した」のか	商品を発注した場所はどこか ①リアル店舗（リアルSC）で商品を注文した ②ネット（ウェブサイト）で商品を注文した
第4ステップ	W-4 どこで「受け取った」のか	商品の受け取り場所はどこか ①リアル店舗（リアルSC）で商品を受け取った ②自宅で商品を受け取った ③指定場所（自店舗やCVSや駅等）で商品を受け取った
第5ステップ	W-5 どこで「支払った」のか	決済した場所はどこか ①リアル店舗（リアルSC=レジカウンター）で支払った ②ネット（ウェブサイト）で支払った ③支払いのタイプ ・現金 ・デビットカード ・クレジットカード ・電子マネー（プリペイドカード） ・小切手 ・ポイント ・ビットコイン（仮想通貨）

今、流通業界はリアル店舗とネット通販の激しい競争が起こりつつあると同時に、リアル店舗とネット通販の融合が進み、厳密に言うるとリアル店舗とバーチャル店舗の区別がつかなくなっています。

リアル店舗とバーチャル店舗の関係は「シングルチャネル」→「マルチチャネル」→「クロスチャネル」→「オムニチャネル」へと多様化かつ融合化して両者の関係は複雑怪奇の状態です。

それを整理する意味で、商品を「どこで知ったのか」「どこで選んだのか」「どこで注文したのか」「どこで受け取ったのか」「どこで支払ったのか」の5つのプロセスの組合せによりリアル店舗とバーチャル店舗の融合の仕方が異なります。

いずれにしろ、統計的に言う数値では広義のネット販売（無店舗販売）は2021年からトゥエンティ対の重要な要素であり、小売業の20%以上、デジタルの関連性の買物を含めると80%以上となります。

(株)ダイナミックマーケティング社⁺

代表 六 軍 秀 之