

WeChat やネット注文で数倍の効率化

劉 瑛

<WeChat で集客率の向上>

大連では朝市が取り締まられ、家の近くの道端で野菜や果物が個人販売者から買えた時代が終わり、果物・野菜の購入先はスーパー等にとって代わられました。これらの店舗の中には、さらに SNS を活用したネット販売で売上を伸ばしているところもあります。

大連市の住宅街の中心部にある児童公園のすぐそばに、青果店大手の「葉氏果業」が支店を開店しました。家賃の高い中心街の店舗のため、当初は地元でない「高級果物」を販売する店で、周辺の住民達は興味本位で通りかかる際に様子をうかがっておりましたが、そのうち、この店舗は「團購（携帯の SNS WeChat の一機能で企業のアカウントページのこと）」を利用したネット販売を開始しました。個人ユーザーがその企業ページに会員登録すれば、特別価格で購入できるというものです。

團購のページで購入連絡した果物が 2、3 日以内に店（指定した支店）に行き行って品物を受け取ることができるようになりました。私の周辺の人も最初は週に一度ほど試しに果物を 1 種類購入するのみでしたが、今では 2、3 日ごとに数種類の果物を購入するようになりました。店内にも QC コードが用意され、スキャンすれば、常に最新情報が流され、店頭にはない各地のおすすめ品「今日は四川産桃を新入手。とても甘くておいしい」などが現れます。同様の情報は会員登録した 340 人のグループにも配信され、「私は〇〇個ほしい。置き置きしておいてほしい」など、注文や、代金支払も携帯で済ませることができ、後は店へ取りに行くだけです。

<ネット注文で販売効率を向上>

この店へ行くたびに、よく天井のスピーカーから「注文を受けました。〇〇の盛合せを 1 個……」のアナウンスが流れます。それを聞いて、店員が注文のあった果物を加工（皮をむいて、一口の大きさに切って、数種類一つの透明な食品用箱に合わせる）し、注文に応じて集荷に来た物流業者に受け渡します。

ネットで注文して、宅配便が指定場所に届けるシステムです。先行して活用されていたレストランやケーキ屋のネットワークペイのオンライン支払いシステムを果物店にも取り入れたものです。

「来店が必要がなく便利。」「丸々 1 個ずつ買わなくても少量多品目の盛合せで効率的。」と評判は良いようです。店にとってもこれまで傷みのある果物は店頭で販売できず廃棄されていましたが、傷みのないよい部分を盛り合せ、商品にすることができ商品ロスがなく効率的に販売ができます。

<店舗スペースの縮小により効率化>

WeChat やネット販売を進めていくと、実店舗への来客に頼る必要がないので、従来の半分のスペースでも十分のようです。現段階では店舗で現金や会員カード、アリババペイで払うお客さんもいますが、売上では WeChat とネット販売の方が 3 倍以上あるようです。果物の回転率も高く、毎朝トラックで仕入れても売り切れてしまうことも多くあります。店頭が閑散な時間帯に WeChat で注文されたお客さんの品物を準備しても、店員は基本的に忙しく、手が足りないほど繁盛しています。

