

## フランチャイズアドバンテージによるサービス産業の AI 研究 ネットスーパー事業における配送業務の効率化に向けた実証実験を実施 ～AI 活用で配送時間短縮と配送業務の標準化を確認～

株式会社フランチャイズアドバンテージ(本社:東京都港区、社長:田嶋 雅美、以下、フランチャイズアドバンテージ)は、スーパーサンシ株式会社(本社:三重県鈴鹿市、社長:田中 勇、以下、スーパーサンシ)の展開するネットスーパーの実データを用い、AIを活用したネットスーパーにおける配送業務効率化の研究と実証実験を、2024年6月から2025年3月の10か月間にわたり実施しました。

具体的には、ネットスーパーの配送担当者の配車業務とドライバーの配送業務を効率化するシステムを構築し、三重県でネットスーパー事業を展開するスーパーサンシの河芸店(三重県津市)で実証実験を行った結果、配送に関わる時間の低減と業務の標準化効果を確認することができました。

同社では、ラストワンマイルの運用技術は、サービス業界全体の課題であるとして、本実証の詳細を、来る5月7日(水)13時～18時、日経カンファレンスルームで開催される「サービス業における人的資本経営とAI活用最前線」(主催:フランチャイズアドバンテージ主催、協力:日本経済新聞社イベント・企画ユニット、日本チェーンストア協会、全国スーパーマーケット協会、京都サービス経営研究所)で紹介いたします。(添付参照)

### ■実証実験の背景

インターネットの普及や価値観・生活スタイルの多様化により、ネットスーパーの需要は増加しています。しかし、どこに何を誰が配送するのかといった配送の前提条件が日々変わるネットスーパーでは、事業者の配車、ドライバーの配送業務はいずれもベテラン担当者の経験やスキルに頼っており、労働力不足を含む多様な働き手を前提とした配車・配送業務の効率化・属人化の解消が迫られていると認識しています。

スーパーサンシは、40年にわたりネットスーパー(宅配)事業を展開し、地域に根ざした高品質なサービスを提供するとともに、全国約25社のフランチャイズ展開を実施しています。フランチャイズアドバンテージは、小売業を含むサービス分野に対する豊富なコンサルティングの知見があります。そこで、スーパーサンシのはフランチャイズアドバンテージの研究に協力し、ネットスーパー事業の実現場における配送業務改善に関する実証実験を協業で行いました。

### ■実証実験の内容

ネットスーパーでの配送業務において、経験やスキルがない担当者でもベテラン担当者と同等以上の配車、配送業務に資するべく構築した以下システムの有効性を、2024年6月から2025年3月の10か月間にわたり確認しました。また、実証実験は、大きくはフェーズ1とフェーズ2に分けて実施しました。

<フェーズ1> 配送ドライバーの動態管理アプリと配送支援アプリの開発、検証(24年6月～10月)  
・当フェーズでは、主に、配送ドライバーを対象とした2つのアプリを開発し、実証しました。

#### 【配送ドライバーの動態管理アプリ】

・配送中のドライバーの現在地確認や交通状況を加味した配送完了時刻を予測することで、配送遅延の早期検知を実現するアプリ(図1参照)

図1



# NEWS RELEASE

## 【配送ドライバーの配送支援アプリ】

・スマホアプリで担当分の配送先を反映させたルート案内をすることで効率的な配送業務を実現するアプリ（図2参照）

図2



<フェーズ 2>最適化 AI 配車アプリとeトレスキル体系化アプリの開発、検証(2024年11月～2025年3月)

・当フェーズでは、主に配車担当者を対象とした2つのアプリを開発し、実証しました。

## 【最適化 AI 配車アプリ】

トップ配車担当者の考え方を踏襲し最適なルートをAIで算出し提案することで、配車業務を効率化するアプリ(図3参照)

図3



## 【eトレスキル体系化アプリ】

言語化しにくい配送に関するスキル体系を動画化標準化した最適化 AI 配車アプリとの連携アプリ(図4参照)

図4



## ■実証結果

フェーズ 1、フェーズ 2 合わせた結果として

・1日あたりの総配送距離削減(従来比 17%減・751 kmから 626 kmに)

・1日あたりの総走行時間を削減(従来比 7%減・2809 分から 2621 分に)

を確認しています。加えて、

・ベテラン配送担当者と配送ドライバーのスキルや経験をもとにシステム化し、業務の標準化を目途付けしました。

なお、本実証実験は、株式会社デンソーと株式会社デンソーウェブの協力を得て実施しています。

## ■今後の取り組み

今回の結果を踏まえ、今後、フランチャイズアドバンテージでは、さらにサービス事業社やIT事業社との協業を推進し、AI活用とデジタル化により、スーパー事業において貢献してきた人材が持っている知見を活用し、配送業務の標準化と効率化を推進していきます。そして、ネットスーパーにおける運営の改善、働き手の負荷軽減、創出した時間を活用した顧客へのサービス向上を追求していきます。

# NEWS RELEASE

(注) ニュースリリースに記載されている内容は報道発表日時点の情報です。その後、予告なしに変更する可能性があります。あらかじめご了承ください。

## ■お問い合わせ先

○株式会社フランチャイズアドバンテージ

担当：経営企画室 仁科哲郎

メール：[info@franchising.co.jp](mailto:info@franchising.co.jp)

代表電話番号：03-5796-3377