

約 2 倍の売上成長を支える、12 年間の物流改革

星野リゾートの「宿泊ギフト券」、たまひよの「写真入り内祝」を実現する物流の仕組みを公開

オンワードグループでギフト事業を展開する株式会社大和（本社：長野県安曇野市、東京都中央区 代表取締役社長：川島 豊）は、多様化するギフトニーズに対応するため、2014 年から物流改革を本格化してきました。この度、企業・案件ごとに物流工程を設計する「オーダーメイドギフト物流」の取り組みとその成果、および大手企業との取り組み事例について発表します。

【今回の発表内容】

1 | 12 年間の物流改革で売上約 2 倍に

2025 年度の売上高は、倉庫を拡張せずに 2014 年度比の約 2 倍。スペース効率も約 2 倍、特殊案件（「オーダーメイドギフト物流」）の売上は約 2.5 倍に拡大。

2 | 星野リゾート：体験型ギフトを支える物流

「宿泊ギフト券」や「温泉めぐり 界の定期券」の発券・配送などをシステム化。ふるさと納税の宿泊ギフト券では 51 自治体に対応。

3 | ベネッセコーポレーション：一人ひとり異なる内祝を届ける物流

お子様の写真や名前を使った「『ひよこクラブ』なりきり表紙 写真&名入れカタログギフト」。注文情報・表紙画像・配送先を紐づけ、個別仕様の商品を正確に届ける仕組みを構築。

大和、12年間の物流改革で売上約2倍に ギフトの多様化を支える オーダーメイドギフト物流

星野リゾート・ベネッセの導入事例を紹介



12 年間の物流改革とその成果について

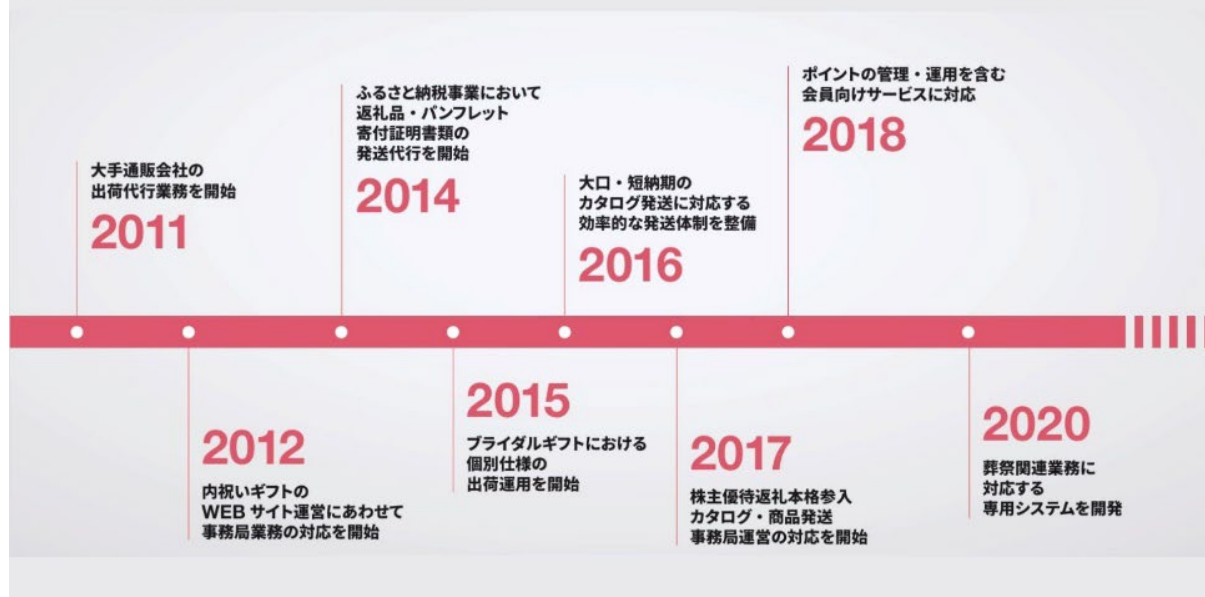
当社は 1990 年にカタログギフト事業に参入し、正確・確実に商品を届ける物流体制を構築してきました。2011 年以降は、コーポレートギフトや直販事業などへ事業領域を拡大。取り扱う商品もカタログギフトに加え、食品や雑貨などの商品へと広がり、ふるさと納税や株主優待など、用途やサービスの多様化に伴い、物流に求められる対応も広がってきました。

こうした変化に対応するため、当社は 2014 年から物流改革を本格化。受注・事務局業務から商品の加工・出荷まで、案件ごとの商品特性や顧客ニーズに合わせて物流工程そのものを設計する取り組みを進めてきました。この 12 年間で、当社は「商品を届ける物流」から「贈る人・贈られる人のギフト体験を実現する物流」へと進化してきました。

その結果、物流倉庫を拡張することなく事業全体の売上は約 2 倍に成長。スペース効率も約 2 倍、特殊案件への対応力（売上）は約 2.5 倍に拡大しました。

こうした成長を支えてきたのが、当社が独自に培ってきた「オーダーメイドギフト物流」です。

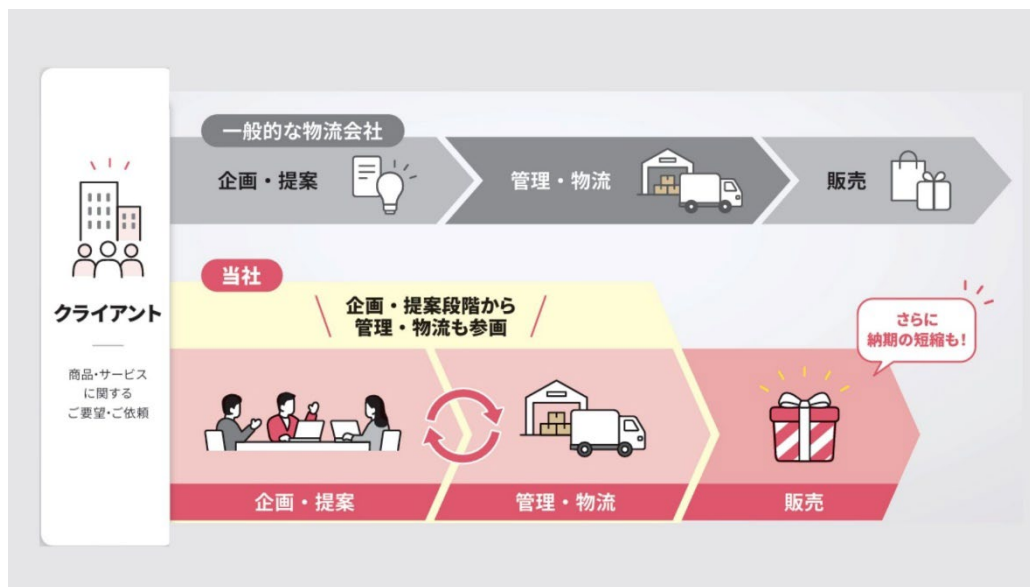
【大和物流のあゆみ】



成長を支えた、企業ごとに“顧客体験そのもの”をつくる「オーダーメイドギフト物流」

一般的な物流では、業務を標準化し、共通の仕組みで対応できる範囲を広げることが重視されます。一方、当社は、贈る側の要望や受け取る側の体験を起点に、必要な業務と仕組みを設計することを重視しています。特に特徴的なのが、物流現場を熟知した責任者が営業や企画とともに、商談・企画段階から参加することです。商品やサービスの設計段階から物流工程・運用面の視点を取り入れることで、物流上の制約や実現性も踏まえて、顧客の要望に即した商品・サービスを設計します。

つまり、既存の仕組みに商品を合わせるのではなく、顧客が実現したいギフト体験を起点に、商品・サービスと物流を一体で考え、必要な仕組みをつくるのが、当社の「オーダーメイドギフト物流」です。



「オーダーメイドギフト物流」を支える2つの特徴

当社の「オーダーメイドギフト物流」を支えているのは、案件ごとの異なる業務設計と品質保証の2つです。

① 案件ごとに最適化した業務設計

当社では、あらかじめ構成されたパッケージを提案するのではなく、受注方法や在庫管理、事務局・問い合わせ対応、熨斗・ラッピング、品質管理、出荷・配送などから、顧客の要望や商品の特性に応じて最適な運用を設計します。

カジュアルギフトからフォーマルギフト、ビジネス用途まで、ラッピングやリボン、メッセージカード、熨斗などの仕様も案件ごとのニーズに合わせて柔軟に対応しています。



② デジタルとアナログを組み合わせた品質保証

ギフトでは、誤配送や熨斗違い、名入れ違いなどは単なる物流上のミスにとどまらず、贈る人・受け取る人双方の気持ちを損なうことにつながります。そのため当社では、システムによる管理と、ルール・業務設計による管理の両面から品質を担保しています。

システム面では、FMEA（故障モード影響解析）を活用して出荷プロセスに潜むリスクを事前に特定・改善し、ミスの未然防止に取り組んでいます。さらに、注文情報と出荷対象の商品を照合し、一致が確認された場合にのみ次の作業へ進める仕組みを導入することで、ヒューマンエラーの防止を図っています。

また、「オーダーメイドギフト物流」では案件ごとに異なる運用が求められるため、基本ルールをベースとしながら、業務フロー、作業手順書、工程管理表などを案件ごとに整備しています。

さらに、PDCAサイクルを通じて継続的に業務を改善し、ノウハウを蓄積することで、多様なニーズに対応できる運用体制を構築しています。



事例紹介

事例① 株式会社ベネッセコーポレーション「『ひよこクラブ』なりきり表紙 写真&名入れカタログギフト」 一人ひとり異なるカタログギフトを、間違いなく届ける

「たまひよの内祝」では、カタログギフトの表紙を、お子様の写真と名前・生年月日・身長・体重などの情報を使い『ひよこクラブ』の表紙風にカスタマイズするサービス「『ひよこクラブ』なりきり表紙 写真&名入れカタログギフト」を提供しています。

一人ひとり異なる情報を反映した商品を正確に届けるため、注文情報・作業情報・表紙画像・届け先を紐づける専用の仕組みを構築。それぞれの情報を照合しながら、個別仕様の商品を正確に出荷できる運用を実現しています。



カタログギフト誌面（一例）

〈ベネッセコーポレーション 担当者コメント〉

「たまひよの内祝」ならではの企画に、幅広い品揃えを持つ大和様のカタログギフトの商品力を掛け合わせることで、新しい価値を生み出せると考え、大和様に「『ひよこクラブ』なりきり表紙 写真&名入れカタログギフト」の取り組みについてご相談しました。

本商品はお子様の名前や写真等を含む複数の要素が関わるため、正確な運用が求められますが、大和様には確実に運用を構築していただいております、安心してお任せしています。

また、「『ひよこクラブ』なりきり表紙 写真&名入れカタログギフト」と他の商品（タオル、お菓子など）をセットにしてお届けする商品もあるのですが、通常は別々の箱でのお届けとなってしまうところ、大和様では複数の商品を一つの箱にまとめてお届けできるなど、商品やお客様のニーズに合わせて柔軟に対応できる点も魅力に感じています。

大和様の商品の品質や供給の安定性、運用を構築する力を信頼しているからこそ、今後も双方の強みを掛け合わせ、お客様の変化するニーズに応えながら、商品やサービスを共創していく取り組みを進めていきたいと考えています。

事例② 星野リゾート 「温泉めぐり 界の定期券」「宿泊ギフト券」

“宿泊体験”を支える物流へ

「温泉めぐり 界の定期券」は、70 歳以上の方を対象に、全国の「界」に年間 12 泊できる定期券です。

星野リゾート公式サイトの注文・決済情報を当社の物流システムへ連携し、定期券の発番・配送・配送完了通知・企業への報告までをシステム化。定期券番号を一元管理することで、重複利用を防ぐ仕組みも構築しています。

さらに、宿泊ギフト券をふるさと納税の返礼品として提供する取り組みでは、自治体ごとに異なる注文形式を専用ツールで共通化し、発券・発送・報告までを一貫した仕組みで運用。現在 51 の自治体に対応しています。



〈星野リゾート 担当者コメント〉

大和様とは以前から「軽井沢ホテルブレストンコート」の結婚式の引き出物として、オリジナルのカタログギフトを制作していました。こうした関係を背景に、公式 HP の「宿泊ギフト券」の運用についてご相談したことをきっかけに、「温泉めぐり 界の定期券」や、ふるさと納税返礼品へと取り組みを広げています。

公式 HP の「宿泊ギフト券」や「温泉めぐり 界の定期券」では、注文・決済から券の発行・配送・その後の報告まで、これまでにない運用が必要でした。

大和様にはギフトに関するオペレーションの知見があるため、既存の仕組みを活かしながら、当社の要望に合わせた運用をスムーズに設計できた点を評価しています。また、当社側で新たにシステムを構築し、大和様のシステムと連携させるなど、双方で仕組みをつくり上げる際にも、当社の要望に柔軟に対応し、伴走しながら実現してくれる点も、大和様の強みだと感じています。

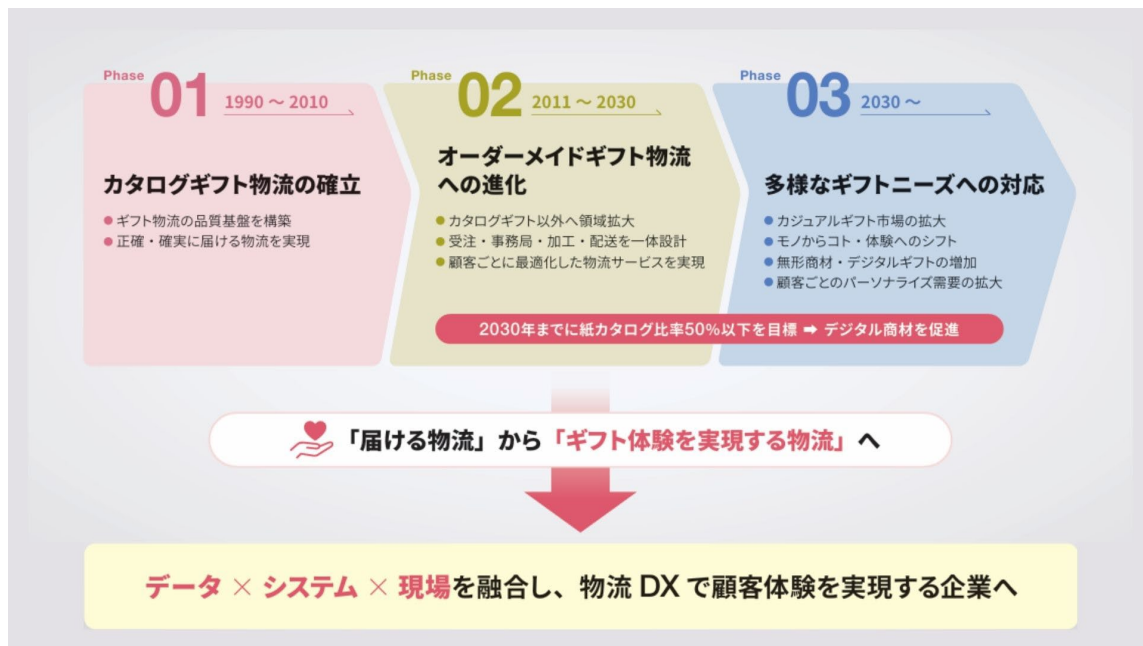
「届ける物流」から「ギフト体験を実現する物流」へ

ギフト市場では、カジュアルギフトの拡大に加え、モノだけでなくコト・体験を贈る需要や、デジタルギフト、受け手に合わせて内容を変えるパーソナライズなど、ニーズが多様化しています。（※）

当社では、今後も「オーダーメイドギフト物流」の対応領域を広げ、これまで培ってきた物流品質を基盤に多様化するギフトニーズに対応していきます。

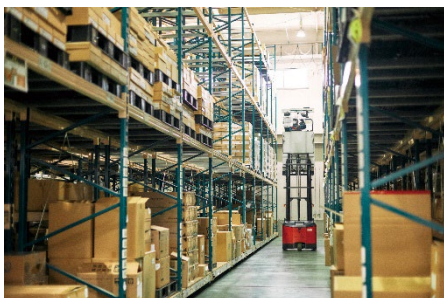
2030 年までには紙カタログ比率 50%以下を目標とし、デジタル商材を促進します。データ、システム、現場を融合させ、物流 DX によって顧客体験を実現する企業への進化を目指します。

※矢野経済研究所『ギフト白書 2025』参照



■物流拠点について

- ・所在地：長野県安曇野市豊科高家 1178-11
- ・総敷地面積：約 26,000 m²
- ・総床面積：約 19,000 m²
- ・パレット数：約 7,000
- ・SKU 数：約 25,000



商品を保管する物流倉庫内の様子



ギフト加工の様子



長野本社・物流拠点の全景

■株式会社大和について

オンワードグループにおいてギフト事業を担う株式会社大和は、カタログギフトを中核に、幅広いギフトサービスを展開する企業です。贈る人と贈られる人双方の気持ちに寄り添い、企画・制作・販売・運営を一貫して手がける体制と豊富な実績を強みに、法人・個人の両領域に向けた多様なギフトサービスを提供しています。近年では、自治体と連携したふるさと納税やソーシャルギフト領域にも取り組み、事業の拡張を進めています。

- ・ 商号：株式会社大和（やまと）
- ・ 長野本社：〒399-8204 長野県安曇野市豊科高家 1178 -11
- ・ 東京本社：〒103-0027 東京都中央区日本橋 3-10-5 オンワードパークビルディング 7F
- ・ 直営店（高輪ゲートウェイ・二子玉川など全国 4 店舗）
店舗一覧（<https://www.ymt-yamato.co.jp/service/#diregt>）
- ・ 代表者：代表取締役社長 川島 豊
- ・ 事業内容：ギフト商品・カタログギフトの企画、制作、販売、運営
- ・ HP：<https://www.ymt-yamato.co.jp/>