



案例探討

統一超商 運用物流掌握通路

■李玉敏 編撰

便利商店在台灣屬於一個高度競爭的市場，在市區走幾步路就可以看到一家便利商店，對現代人而言，便利商店提供了全方位的服務，不僅快速又便利。就便利商店的門市而言，門市通常地處黃金地帶，坪數小但租金高，因此如何在小小的門市中創造最高的經濟效益是非常重要的。也因為門市通常不大，無法有太大的倉儲存放商品，因此背後的物流支援是相當重要。

統一超商目前全台約有 4000 多家的門市，在零售通路中位居領導地位，其店內商品種類繁多，為了因應門市的小坪數又要保持商品的齊全與新鮮，除了商品運送次數相當多之外，更依據商品的特性由不同的物流公司配送，以掌握商品運送的重要時機。目前統一超商的主要物流可以分為四大系統，依照商品的種類及特性，做各種溫層的配送作業：

- **常溫**：捷盟常溫物流中心。負責常溫商品，由倉儲管理系統控管商品進出，每週配送六次，門市缺貨率為 0.01%。
- **鮮食**：統昶鮮食 / 麵包物流中心。負責鮮食與麵包的配送，主要依據門市訂貨量即時生產，鮮食 18°C 全程溫控配送，麵包常溫配送，為考量到商品的新鮮度，為每日配送二次。
- **低溫**：統昶低溫物流中心。負責冷藏、冷凍商品配送，-18°C 全程溫控配送，冷藏產品為每日配送一至二次、冷凍產品則是每週配送三至六次。
- **出版品**：大智通文化物流中心。負責 7-Eleven 門市和其它通路（如康是美）的出版品配送，包括影音資訊、沖印、玩具等，由物流系統主動配送或查補。每日配送全國所有通路據點。

統一超商除了有龐大的物流系統為後盾，另外一個重要的支援就是服務情報系統，服務情報系統是一個串連門市、物流中心、情報處理中心、供應商與後勤總部的系統，統一超商日前使用的 POS 服務情報系統，以情報處理中心為主體，透過門市主機傳送銷售情報及接收各項情報資訊，適

時進行資訊交換，之後再與物流中心、供應商進行訂單資料確認，並將資料交予後勤總部進行銷售情報的管理與分析。

台灣的零售通路百家爭鳴，除了便利商店還有許多連鎖超市與賣場，統一超商如何能夠在如此競爭激烈的零售通路持續站穩龍頭地位，其資訊的掌握以及快速的補貨系統功不可沒，唯有能運用即時物流掌握通路，才能取得廣大市場的回應。

參考資料：

- 統一超商

www.7-11.com.tw