

<<會計資訊系統課程講義>>

統一超商(7-11)的 供應鏈系統

周 國 華

國立屏東大學會計學系

初版：2010/4/26

本次修正：2015/4/2

統一超商---企業沿革

- 1978.4 統一超商公司正式成立
- 1980.2 第一家7-ELEVEN「長安門市」開幕
- 1983 開始24小時營業
- 1989.4 成為全球7-ELEVEN第三大連鎖體系
- 1990.9 與日商菱食商社合作，成立捷盟行銷公司
- 1995.11 開始導入POS銷售時點情報系統
- 1997.1 導入新訂貨系統GOT，提升訂貨技巧
- 1997.8 統一超商公司股票公開發行上市
- 1999.9 與日本排名第一宅急便業者大和運輸株式會社簽約，成立統一速達公司
- 2000.7 與美國7-ELEVEN簽訂永久授權契約
- 2000.10 取得菲律賓7-ELEVEN經營權
- 2004.12 iCash卡上市
- 2006.8 推出ibon便利生活站
- 2009.4 正式進駐上海
- 2011.12 全面導入電子發票
- 2013.12 完成全門市導入第三代POS系統
- 2014.1 菲律賓7-ELEVEN突破1000店
- 2014.6 ibon行動生活站app改版，提供八大服務
- 2014.7 台灣已有5000家7-11門市，其中加盟店超過八成五

PCSC：統一流通次集團

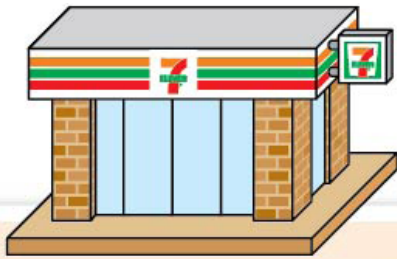


- 物流型公司：大智通、捷盟行銷、統昶行銷、捷盛運輸
- 支援型公司：首阜企業、統一資訊、安源資訊、金財通...
- 餐飲事業群：統一星巴克、統一多拿滋、聖娜多堡...
- 流通事業群：康是美、博客來、宅急便、樂天市場、統一阪急、樂清服務、統一藥品、菲律賓7-11、越南統一超市...
- 中國事業群：上海7-11、上海星巴克、深圳康是美、四川量販、山東銀座超市、武漢聖娜多堡...

POS情報系統

- **1996**年，7-Eleven投資12億元，全面導入「銷售時點情報系統」，即POS系統〈Point of Sales〉，不但能讓門市直接掌握當地商圈消費特性的銷售資訊，有效降低庫存，並提昇業績；對總部端來說，更能快速因應顧客的需求，有效支援商品的結構與開發，更能進一步強化採購能力與銷售預估，以利準確擬定各種行銷方案。
- 統一超商在2003年投資四十億元導入二代POS (point of sales)服務情報系統，更架構出7-ELEVEN強大的情報競爭力，每小時為單位的即時進銷存情報、每日四次的天氣情報、以多媒體方式展示並即時傳送集中化的商品情報。
- 統一超商從2012年開始進一步提升POS的效能，陸續在各分店導入第三代POS系統，情報內容從每小時進展到以分、秒為單位。在門市結帳櫃檯，也把面對客戶的螢幕改為觸控式螢幕，可讓客戶在互動式選單中直接進行選擇。

以POS為核心的情報系統



7-ELEVEN Second Generation Information System

物流中心 Distribution Center



商品配送
Product delivery



收銀機 Cash register



門市主機 Store computer



PDA

價格資料
Pricing data

銷售資料、進貨資料
sales data, purchasing data

銷售資料
Sales data

訂貨資料、驗貨資料
order data, receiving data

7-ELEVEN門市

- 門市主機傳送銷售情報及接受各項情報資訊
- PDA透過WAP無線傳輸進行訂貨、驗收即下載資訊

7-ELEVEN store

- Store computers transmit sales information and receive all incoming information.
- PDA transmits information via WAP to place order, check and accept orders, as well as to download data.

物流
Logistics

資訊流
Information flow

透過ADSL連線、門市主機快速傳輸資料到情報處理中心，及傳送訂單至各地物流中心

Store computers transmit information to data processing centers meanwhile pass the orders to local distribution centers through ADSL transmission.

後勤總部 Headquarters

商品資料、銷售情報、
天氣情報、多媒體情報、
訂貨資料、銷售情報

Product information, sales data,
weather reports,
multimedia information

Order information, sales data

訂貨資料、銷售情報

商品資料、銷售情報

Product information, sales data

Order information, sales data

情報處理中心 Information Processing Center



Order details,
sales data

訂單資料、銷售情報

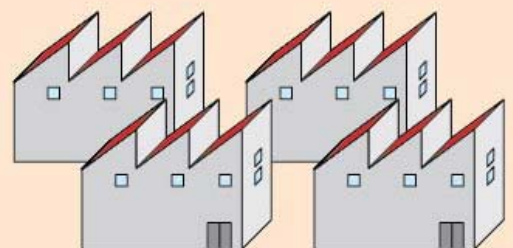
單品分析情報、訂單資料

Merchandise analysis,
Order details

品質管理、銷售情報
Order information, sales data

商品配送
Product delivery

供應商 Supplier



7-ELEVEN總部

- 商品資料建置及維護
- 銷售情報、顧客資料分析

7-ELEVEN Headquarters

- Input and maintenance of product data
- Analysis of sales data and consumer information



地區營運部

- 區域門市營運管理
- 門市帳務審核

Regional Operations Department

- District store operations management
- Store accounting audit



區顧問行動辦公室

- 情報運用輔導
- 門市營運管理

OFC Mobile Office

- Information application guidance
- Store operations information

POS系統的基本配備

- 門市主機
- 筆記型電腦
- 圖形訂貨機
- 驗貨機
- 收銀機

POS--門市主機



- 直接與總部端連線，將門市所有的情報資訊回傳至資訊中心，讓總部可以隨時掌握並分析門市經營、管理、庫存、及消費資料。

POS--筆記型電腦



- 區顧問透過筆記型電腦，隨時掌握門市各項資訊，協助門市人員處理各項作業，並可即時向總部反應門市各種狀況，大大提昇了溝通的效率。

POS--圖形訂貨機



- 透過每日對商品銷售與庫存的控管，將庫存不足必需訂貨的商品資料，透過門市主機將訂貨資料傳回總部，向廠商訂貨。

POS--驗貨機



- 驗貨機接收門市主機的驗收資料，進行驗貨作業，並將驗貨結果傳輸至門市主機，再由門市主機傳輸至總部主機，回報驗貨結果。

POS--收銀機



- 當顧客在門市購買商品時，收銀機可將消費者的基本資料記錄下來，做為門市商圈分析，掌握第一手消費情報，並透過門市主機將資料回傳至總部，讓總部的資訊中心可以精確地掌握消費情報，並加以彙整分析，作為日後在開發商品及服務時的情報資料。

行動辦公室

- 在2000年4月，7-Eleven全面導入行動辦公室（Mobile Office），區顧問（OFC）只要透過人手一台的筆記型電腦，便可隨時將門市和總部的訊息串聯起來，達到訊息即時傳輸彙整的目的。另外，在溝通及表達上，主管和區顧問彼此之間，也可以透過Notes平台凝聚共識，並交換彼此的業務經驗和心得，充份達到資源共享的企業理念。
- 完整齊備的Mobile Office，主要功能包括了日報及情報分析兩大部份，舉凡業務日報、門市訂、銷貨情形、銷售趨勢分析、甚至氣象報告，所有主管都能即時掌握資訊，立即作適宜的溝通和運用，發揮強大的資料彙整及資訊傳輸功能。

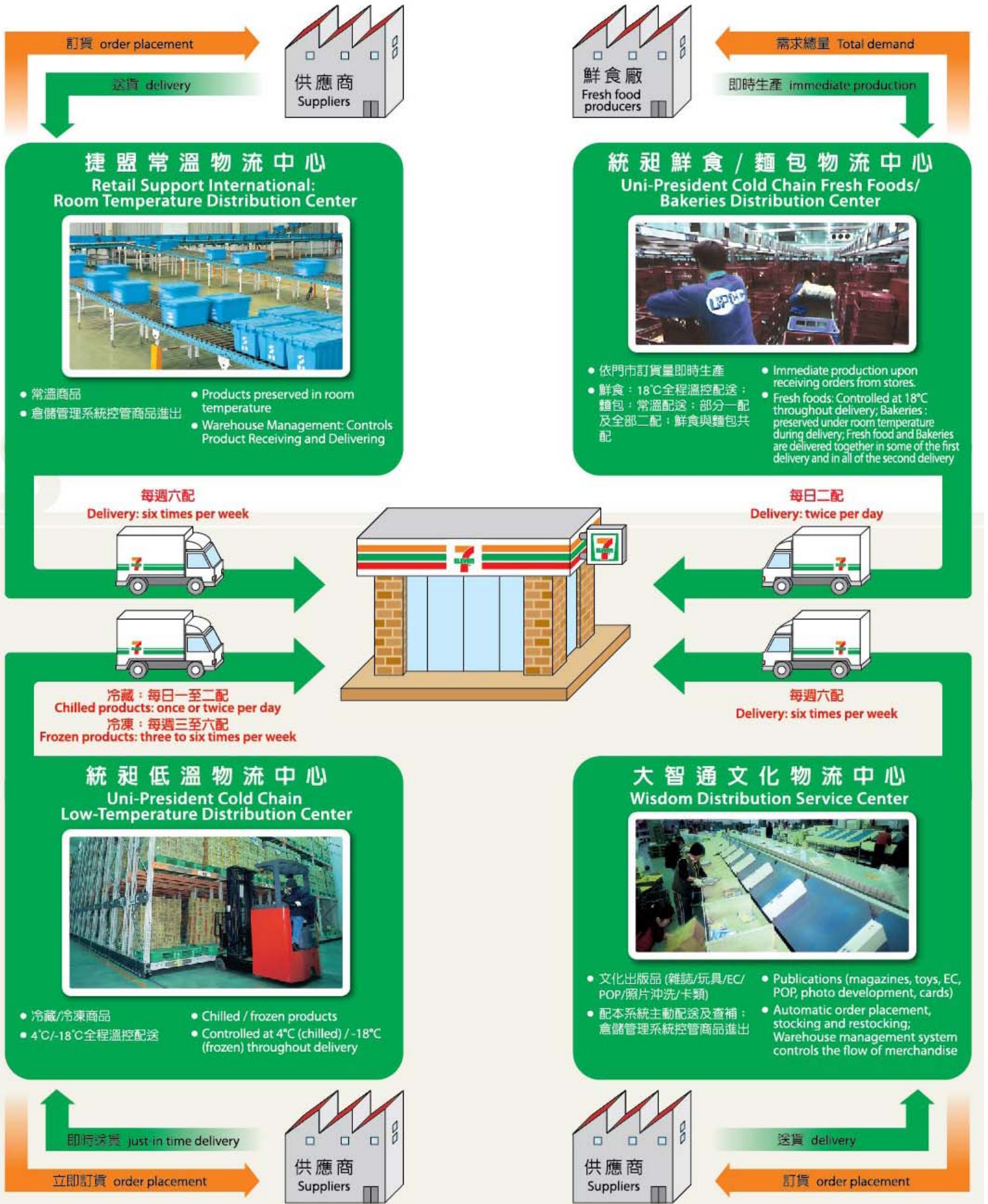
物流系統

- 隨著7-Eleven店數的持續擴增，統一超商的物流配送系統亦不斷進行整合與改革，不但缺貨率從1980年的22%降到0.2%以下，每天到店車數也從52輛降到8輛，提昇了門市、供應商及物流三方面作業效率；同時也減少了車輛往返行駛的空氣污染，更兼顧了對環境保護的企業責任。
- 在門市方面，經由系統性的「物流整合」，上游數百家供應商的商品，一併交由物流中心統一處理，門市只需透過GOT訂貨機一次訂貨，物流中心即可在隔天完成配送工作，減少了供應商往來奔波的配送困擾，並且有效降低門市的庫存量，充份加強門市的坪效管理。

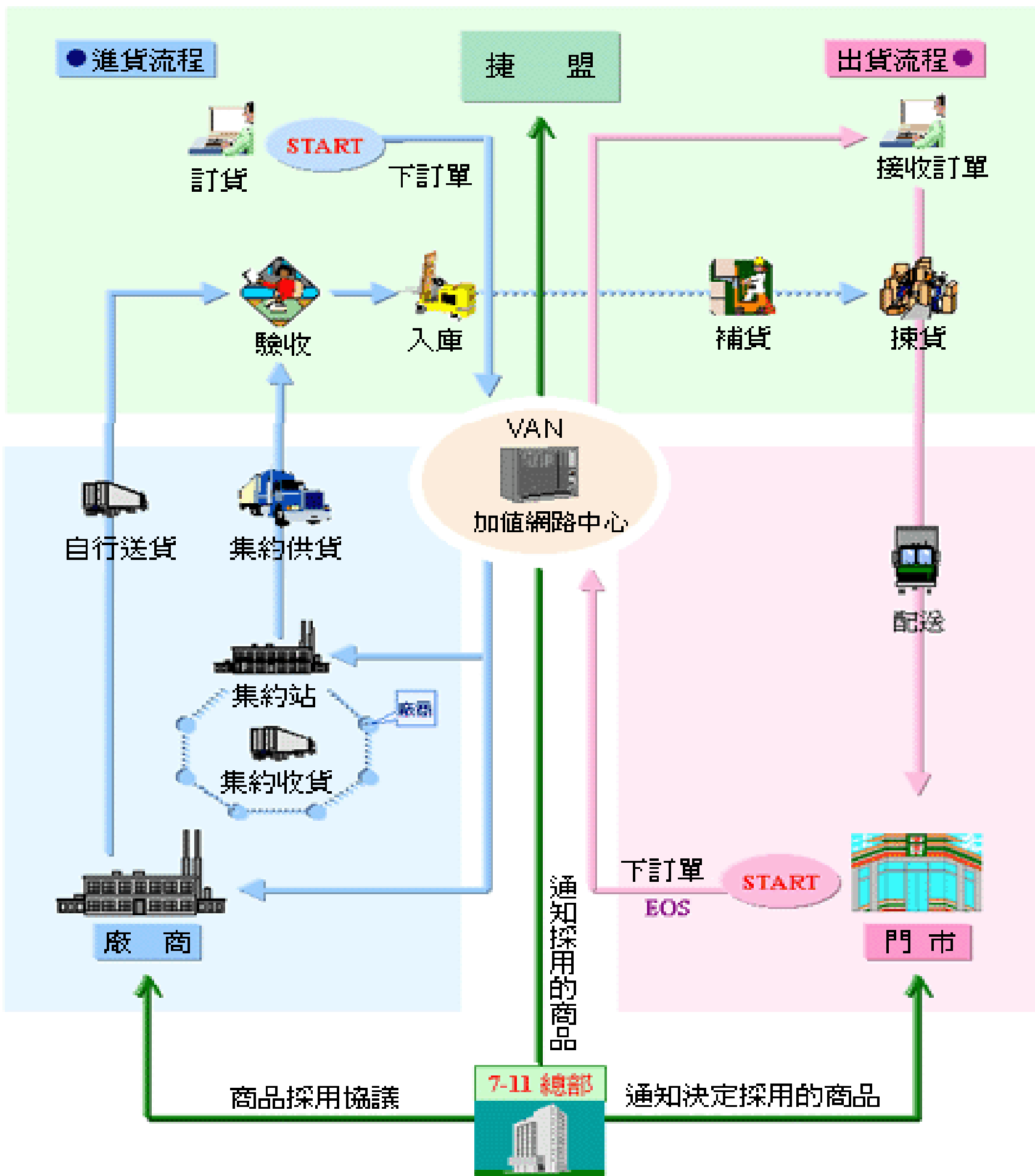
7-11 全省物流中心配置圖



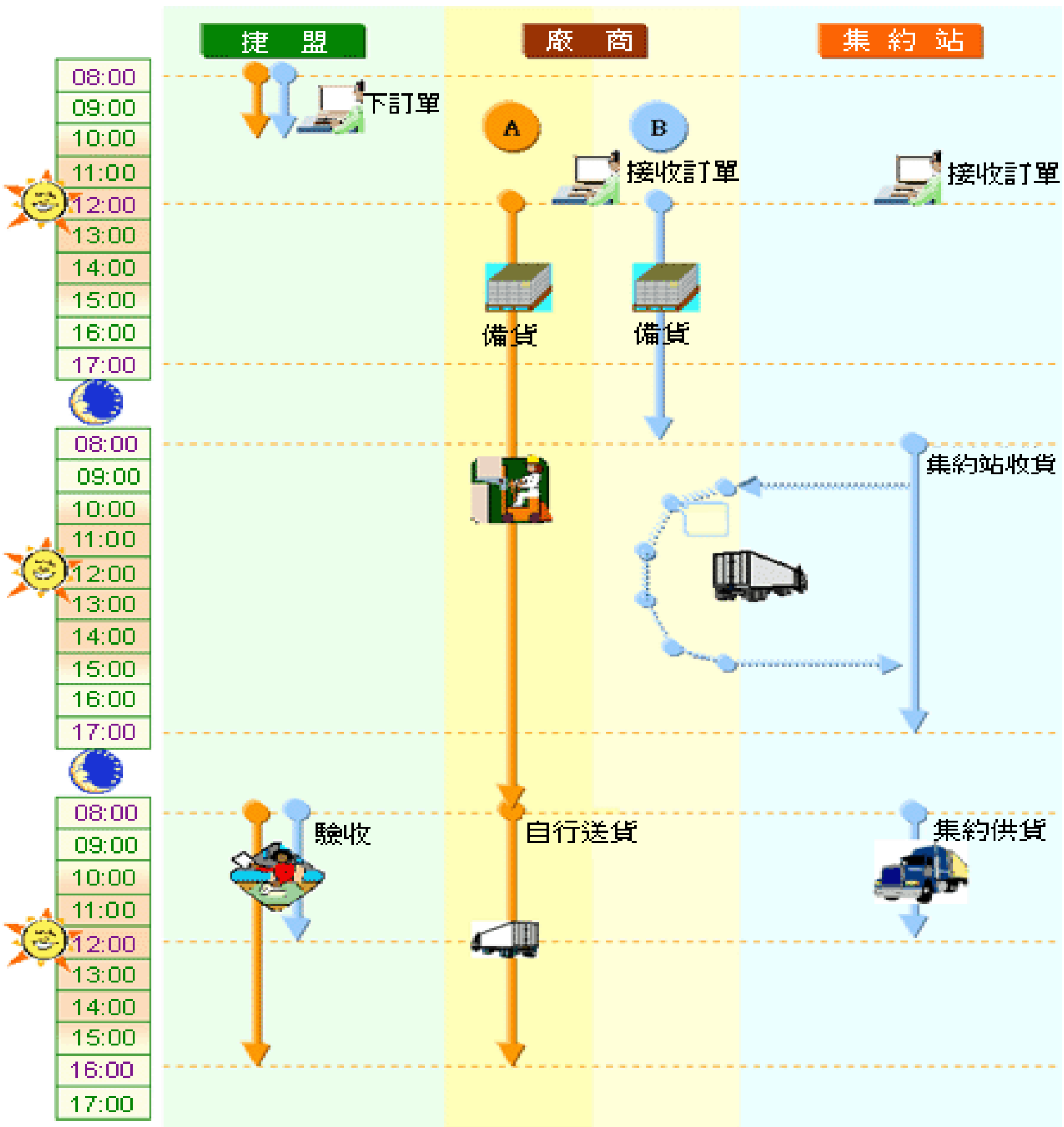
統一超商的專屬物流公司



物流作業流程圖



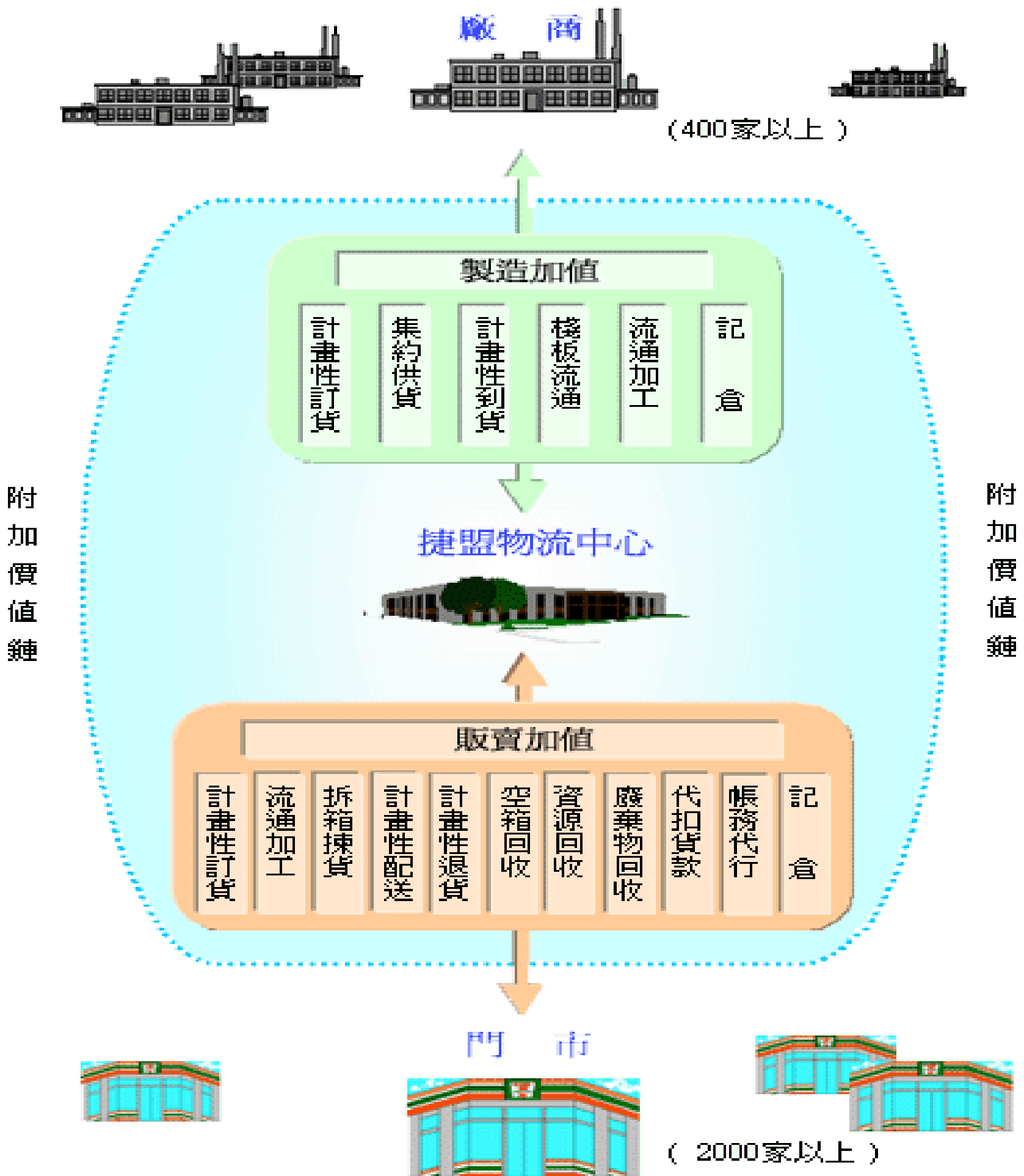
捷盟進貨作業時間圖



註：👉 表示自行送貨時間流程，👉 表示集約供貨時間流程。

廠商 A 表示自行送貨，廠商 B 表示集約供貨。

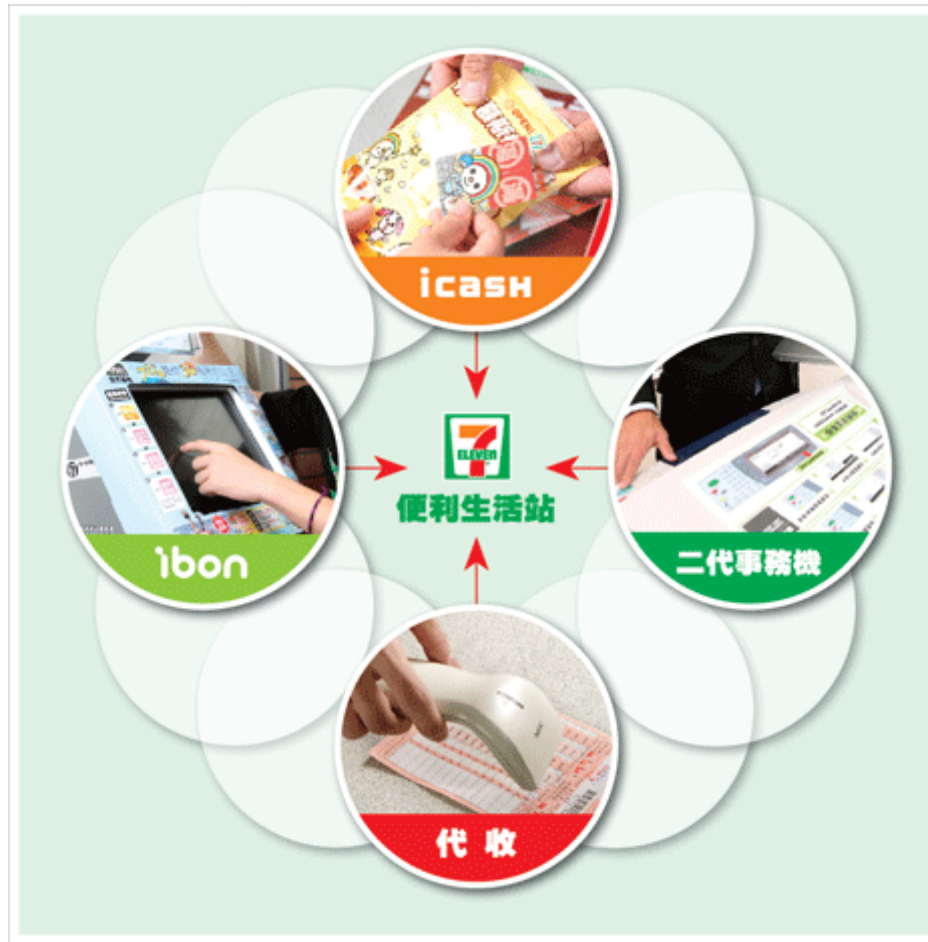
附加價值鏈



附加價值鏈

附加價值鏈

便利生活站

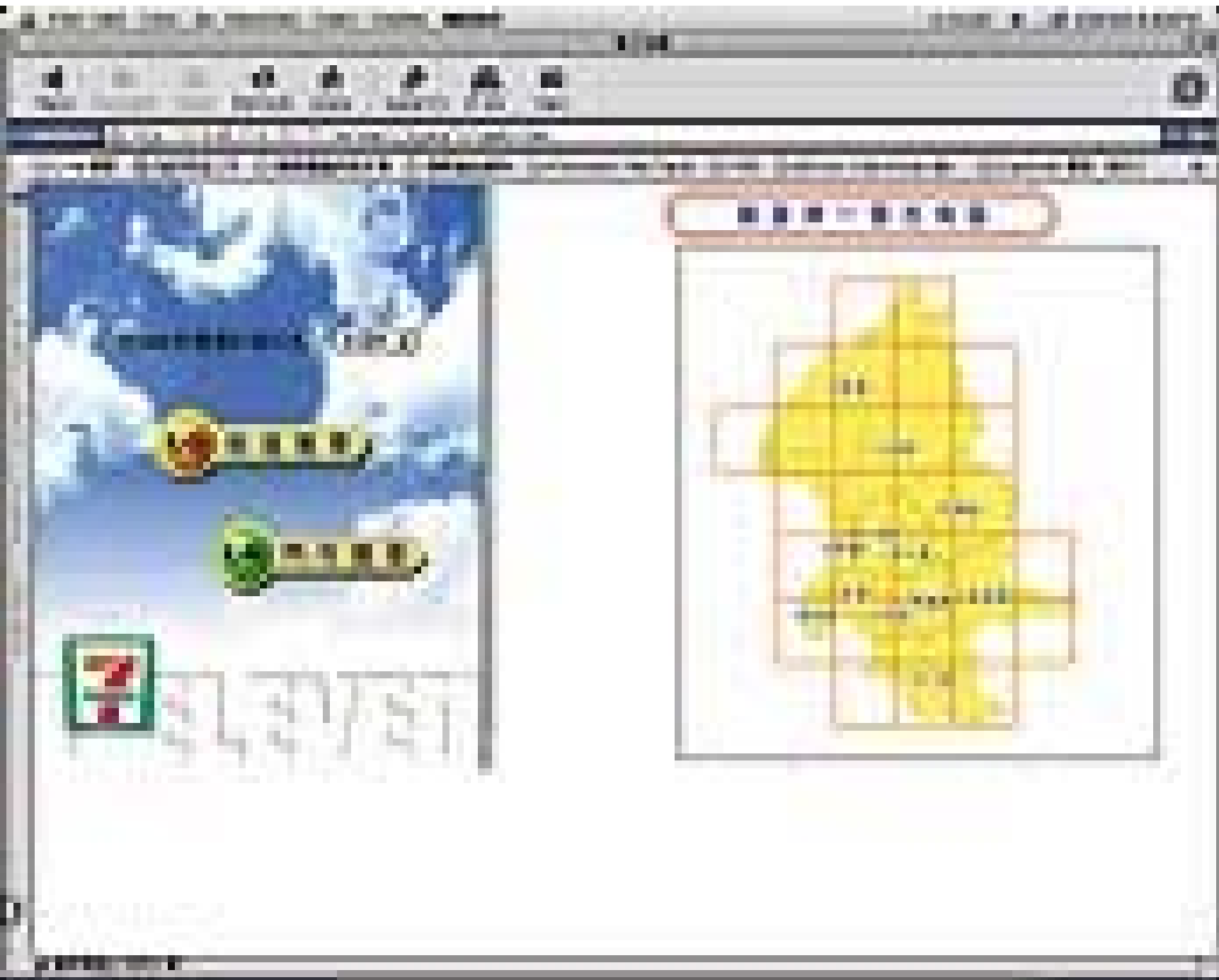


- 消費者可以輕易的在住家附近的7-ELEVEN，選購各地名產、繳交各項費用、使用ATM提款機，也可影印、傳真、彩色列印各類文件，沖洗照片、使用黑貓宅急便等。
- 7-ELEVEN專屬增值卡icash，讓消費者結帳更快速便利。ibon便利生活站以一次集合行動辦公室、繳費、保險、旅遊、票務、兌換、數位、資訊等八大功能，提供消費者更豐富、多樣的便利生活。之後更將數位事務機與ibon軟硬體系統互相整合，打造出全球獨有的行動商務中心。

7-11的電子商務---網路購物便

- 運用遍佈全台的門市通路，架構成24小時都能付款、取貨的電子商務機制，將消費者最擔心的物流、金流等問題一併解決了。
- 在交易確認後，顧客即可運用電子地圖(E-Map)選擇自己最方便的取貨及付款地點，透過購物查詢追蹤系統(E-Tracking)了解貨物的送達情形，使用「網路購物便」，消費者只需用滑鼠點選，就可隨心所欲的做出安全的選擇。

網路購物便---電子地圖



- 消費者在購物網站下訂單時，只要依照網站上的電子地圖直接以地圖、街道及門市來作搜尋，就可以找到距離最近的門市，然後選擇付款、取貨的門市。

網路購物便---貨物追蹤系統



- 只要選擇購物網站並鍵入訂單號碼，就可以透過E-Tracking隨時查詢訂購商品的配送狀況。

網路購物便三種付款取貨方式

一、7-Eleven付款取貨

- 消費者上購物網站選擇商品
- ↓
- 運用電子地圖選擇取貨付款門市
- ↓
- 購物網站將商品出貨至大智通物流中心
- ↓
- 大智通物流中心將商品配送至消費者指定門市
- ↓
- 消費者至門市取貨並付款

網路購物便三種付款取貨方式

二、7-Eleven取貨

- 消費者上購物網站選擇商品並完成付款
↓
- 運用電子地圖選擇取貨門市
↓
- 購物網站將商品出貨至大智通物流中心
↓
- 大智流物流中心將商品配送至消費者指定門市
↓
- 消費者至門市取貨

網路購物便三種付款取貨方式

三、7-Eleven付款

- 消費者上購物網站選擇商品自行指定送貨地點
- ↓
- 自購物網站上印出7-Eleven繳費單
- ↓
- 持繳費單至全國任一家7-Eleven門市付款
- ↓
- 7-Eleven通知購物網站確認消費者已付款
- ↓
- 購物網站出貨至消費者指定送貨地點

7-11的宅配服務---宅急便

- 宅急便就是將顧客託運的貨物，包裹、隔天配送至收件人手中的貼心服務。
- 宅急便的費用是根據尺寸來計算。正確測量方式為長(a)寬(b)高(c)相加之總和，以150cm為上限。此外，每箱重量上限為20公斤。統一超商各門市有販售60cm(25元)、90cm(35元)、120cm(45元)等三種標準尺寸的紙箱。

Timing:

1. 17點以前寄件，全島隔日送達。
 2. 台北市、台北縣、基隆市互寄，11點前寄件，可當日送達。
 3. 17點以後寄件，則送達時間順延一日。
例如：王小明2/13 PM8:30在7-11台北門市寄玩具到屏東市，則送達日期為2/15。
- 宅急便專屬物流公司：統一速達公司

統一超商的營業特性

- B to B to C模式
 - 進貨：B to B，通常以賒購方式進行，會產生相當比例的應付帳款。
 - 銷貨：B to C，大部分為現金交易，其他為悠遊卡、iCash卡、iPass卡及少部分信用卡，後者有可能產生小額應收帳款。
- 毛利率高、營業費用也高
 - 統一超商為零售業，銷貨成本主要為商品進貨成本，不含門市的人事費、租金、租賃改良及營業設備的折舊費等支出，且因總進貨量大，可有效壓低進貨成本，故享有高毛利率(統一超商近兩年毛利率皆維持在32%)。
 - 但上述門市相關費用皆列入推銷費用內(近兩年推銷費用率分別為23%及22%)，大幅提升營業費用總額。統一超商近兩年營業費用率皆為27%，營業利益率及本期淨利率則為5%。