

## 宅配みるく便

香川県木田郡三木町

<http://www.369bin.com/web/>



### 店舗概要

創業年 1991年(平成3年)  
 売場面積 90.0㎡(27.3坪)  
 従業員 16.5人  
 営業時間 9:00~18:00  
 (早朝配達は1:30~)  
 定休日 日曜日

### 商品構成

・乳製品 70.0%  
 ・その他食品 30.0%

### 経営方針

「無借金経営」「現状の事業規模を無理せず着実に広げていくこと」を経営方針として掲げ、次の3点を行動指針としている。

- ・顧客向けに毎月1回の新聞発行
- ・温度管理の徹底
- ・地域社会との交流

## 地道な努力とお客様との交流と無借金経営で安定経営を実現

### お客様とお店を繋ぐ請求書と一体化した「ひろくん新聞」

経営方針にも掲げる程に重視しているのが、毎月一回発刊している「ひろくん新聞」である。早朝配達が中心の当店では、お客様とお客様を繋ぐもっとも大切なツールとなっている。紙面は牛乳川柳コンテスト、今月のハッピーバースデー、牛乳トリビアクイズ、お客様からのお便りコーナーが主であり、牛乳のPRは殆どしていない。常に顧客とのコミュニケーションを考えているという店主のコンセプトが読み取れる内容となっている。

重要な工夫は請求書と「ひろくん新聞」が一体化していることである。裏面上部にお客様毎の「請求明細」と「ポイント欄」が付いている。この請求書とポイント欄があるため、お客様は必ずこの新聞に目を通さなければならないことになる。請求金額の確認とポイント残高をしっかりと確認した後に、ほっと一息入れられる記事の内容であり、人情味あふれる紙面を楽しみにしている人が多い。ポイントサービスは、1円につき1ポイントという破格のポイント数である。新聞の効果によって年間顧客離反率は2.3%と小さくなっている。

### 健康をお届けする宅配商品のラインアップと保冷車で徹底した温度管理

牛乳・乳製品の宅配が主流であるが、最近では白物牛乳よりも健康乳飲料が宅配の中心となっている。更に平成27年から青汁宅配店を引継ぎ、青汁のお客様にも牛乳・乳製品の紹介を行っている。扱っている青汁は日持ちがしないため「毎日配達」である。乳製品と一緒に配達することによって赤字を解消することができた。

商品の温度管理を追求していることも特徴のひとつである。冷凍庫は2坪と1坪の2つを設置している。主力である2坪冷凍庫は、冷凍効果を上げるため、ユニットを2台にすることで7馬力の高出力運転が可能である。夏場においても、畜冷財を確実に凍らせられるし、また数量面でも余裕のある使用が可能である。また、配達は全て保冷車でやっている。年間を通して、完全に10℃以下での宅配が可能になった。こうした品質管理の徹底が認められ、病院への納入が8か所に増えるという副次的効果を生み出している。

### ムリを拡販は行うことなく無借金経営によって安定経営

地道な経営をモットーとしており、経営方針の「現状の事業規模を無理せず着実に広げていくこと」で表現されている。通常の牛乳販売店は、拡販に際してサンプル提供を行うが、当店はそれには否定的である。人手をかけて営業しサンプルを提供しても、新規にお客様になって貰える確率は低く、費用対効果を考えた場合、サンプル提供による拡販は採算に合わないと結論した。そこで、人手をかけず地道にコツコツと拡販していくことが経営の基本であると考えている。「ひろくん新聞」を毎月発行することが最大の販促となっているが、この他にも郵便局とタイアップした乳製品試飲会が売上増に貢献している。毎月3回程度開催しており、1回の試飲会で約2軒の新規客を獲得できている。1回1回の増加軒数は目立たないが、年間トータルすると約50軒の純増という非常に大きな効果となって現れている。この結果、借入金がほぼゼロとなり、心理的にも安定経営を手に入れることができた。



配達で使用する保冷車。品質管理を徹底する。



3坪ある冷蔵庫で数多くのアイテムを管理。