

## ミルクコンタクト

山梨県中巨摩郡昭和町



### 店舗概要

創業年 1945年(昭和20年)  
売場面積 ー  
従業員 4.1人  
営業時間 9:00~19:00  
定休日 日曜日

### 商品構成

- ・宅配牛乳 77.7%
- ・自動販売機(清涼飲料水) 15.0%
- ・業務用納め(病院等) 8.0%

### 経営方針

- ・商品を通じ、お客様の幸せ、出会い、繋がりを大切にします。
- ・お客様、会社、社会が何を求めているかを考え、自主、自立、創造を心がけます。
- ・互いの立場を尊重し合い、共に成長と発展を心がけ、社会に寄与できるようにします。

## 兄弟で効率良く経営し、宅配の強みを最大限に活かす

高齢者が中心となる牛乳配達を宅配という強みを活かし、お弁当などの健康に特化した宅配専用商品なども配達している。

経営の柱は、同社の代表と代表の弟。宅配部門は代表が担い、自動販売機などの卸部門は弟が担当するなど、役割分担を明確にし少ない従業員で効率の良い経営を目指す。

一方でイレギュラーな事態が発生したときはお互いに補完しあい、こうした家業としてのメリットを最大限に活かすことで、利益をお客さまに還元している。

牛乳は早朝の配達になるため顧客とのコミュニケーションがとりづらいが、手書きの瓦版を月に1回発行する。瓦版には自身の考えていることのほか、アンケートなどを通して寄せられた「みなさまからの声」などを掲載している。

また定期的に顧客を訪問するコミュニケーターを配置し、アンケートに答えてもらう形で潜在的なニーズをくみ取ったり、骨密度測定器を使った測定会などを、温泉施設・スポーツジムなどを借りて開催している。

営業活動は、強引な押し売りなどはせず、従業員にもそれを徹底させている。お客様が商品の特性を理解した上で、納得したときに契約してもらうことにしている。