

## 株式会社 S T S



[創業年] 1996年(平成8年)  
 [売場面積] 1,243㎡(376.0坪)  
 ※本店支店合計  
 [事業従事者数] 55.3人  
 ※本店支店合計  
 [営業時間] 9:00～17:00  
 [定休日] 日曜日

[商品構成]

- ・乳製品 95.0%
- ・一般食品 5.0%

[店舗所在地] 千葉県成田市伊能 2985-58  
 [URL・SNS] <https://sts369.geo.jp>

## [経営理念]

儲け第一主義ではなく、顧客満足度、及び従業員満足度を高めることを目指し、日々改善に取り組む。

## 宅配商品の素晴らしさを伝え、届け続ける道を開拓する販売店

## [お店の概要]

当店は千葉県成田市の本店を中心に、千葉県内5店舗・茨城県内1店舗の6店舗を運営する森永ブランドを中心に扱う牛乳販売店である。代表は、東京の森永販売店での配達員・訪問セールスの経験から、その経験を活かしセールススタッフを派遣する会社株式会社シンシアリティーを立ち上げ、牛乳販売店のサポートとコンサルティングも行う。

牛乳販売店の経営者を支援する中、更に寄り添える自身になりたいと販売店経営を考える。ちょうど知人の牛乳販売店が承継者不在な状況となり、仲間と出資しあい、2008年(平成20年)に株式会社STSを設立した。株式会社STSは出資した同志3人の頭文字である。近隣の廃業店を引き継ぐなどし、現在6店舗体制で運営する。スタート当初は森永乳業の専売店であったが、2017年にフルヤ乳業の廃業店を引継ぎ、併売店となる。昨今、牛乳販売店経営者の高齢化による廃業が続く中、メーカー担当者と連携し、お客様に突然商品が届かなくなる事態が発生しないよう対策を講じている。

また、廃業を考えながらも廃業したくない想いを持つ店舗について、当社傘下に入

ることを勧め、仲間として加わってもらい、お互いのメリットを生かし、配達可能エリアを広げている。

### 【お店の経営ノウハウ】

一般的な牛乳販売店は、値上げすると顧客が離れると考え、サービスを削る選択を行う場合が多くある。当社は、他店より10円～20円高い価格設定を行い、顧客満足度を上げる対策を講じている。具体的には、宅配専用商品を毎月1品プレゼントし、お客様に1年で12品を試食してもらい、購入点数を増やす機会をつくっている。デザートの特典も提供し、お客様の満足度を高めている。

新規顧客開拓は、スーパーやショッピングモール、郵便局等でイベントを行い、普段知るきっかけのない共働き家庭等、顧客が広がる機会となっている。配達エリア外からの注文はゆうパックを活用した宅配を可能とした。郵便局と交渉し、年間ノルマ達成を条件に送料を下げてください、採算がとれる仕組みとした。この考え方に共感していただいた他販売店にもゆうパック宅配を勧めている。全国統一条件とすることで、注文のあったお客様の近くのゆうパック宅配店にお客様を移譲し、効率の良い配達を行っている。

また、コロナ禍では、働いている人の役に立ちたいと、免疫力を強化する宅配専用商品をいかに必要とする人に届けるかを考え、職場に届け持ち帰ってもらう方法を開拓。まとまった人数分を届けることで単価を下げた配達を可能とし、2,000名のお客様を開拓した。千葉県佐倉市市役所には2,500人の職員・保育士に4種類のサンプルプレゼントを提案し、200人以上の注文をいただいた。宅配商品を必要とする人にいかに届け続けるかを考え、新たな取組みが顧客開拓に繋がっている。



代表の三溝さんと牛さん模様の配達車



郵便局に持ち込み、注文分をゆうパック発送



佐倉市市役所にサンプル提供の撮影