

株式会社岩橋

徳島県阿南市

<http://iwahashi-milk.net/>



経営方針

2本の柱をもって経営する事。

現在は宅配(乳製品)と卸(乳製品・菓子・自販機)の2つの事業

店舗概要

創業年 1948年(昭和23年)

売場面積 158.4㎡(48坪)

従業員 26.6人

営業時間 8:00~17:30

定休日 隔週土曜日・日曜日

売上高 322,965(千円)

商品構成

乳製品 34.9%

個別宅配 49.1%

菓子 6.3%

自販機管理 9.7%

広範囲の配達エリアでコストを抑える工夫により

売上を伸ばす牛乳宅配店

[菓子卸売業から牛乳宅配事業に進出]

当店は、徳島県阿南市桑野町に所在する牛乳宅配の店である。

元々は、現代表の父が昭和23年に始めた菓子卸売業が中心であったが、コンビニや全国チェーンの食品スーパーの進出により得意先が少なくなり、業態転換を迫られるようになった。父の時代から卸商品として乳製品を扱っていたが、父からは「個別配達だけはするな」(生活のリズムが全く異なるため)と言われ躊躇していたが、平成12年に牛乳の個別配達に踏み切ることとなった。

雪印メグミルクを扱い、現在の配達区域はほぼ徳島県全域にわたっている。配達エリアは、海岸線から山間部まで広範囲に及ぶが、センターは阿南市の本社のみ限定している。ここから軽自動車での配達に向かう。配達のための拠点を複数設けると、品質や集配などの管理にコストがかかるた



め、拠点は1か所になっている。

配達エリアの拡張のため、拡張員をエリアごとに配置(エリア担当制)し、エリア内の拡張はもちろん、契約後の顧客への声掛け・フォローもその担当者が行っている。120軒を超えるまでは配達員を配置せず、拡張員自身が配達するというルールを設けており、これにより契約後しばらくは拡張員が配達しながら拡張することとなる。このことが顧客の安心感をもたらし、落本率(契約解消)の低下につながっている。牛乳の宅配と同時に生活用品のカタログ販売も行っている。カタログは、取引先のメーカーの物を利用し、注文を受け商品が届いた段階で、顧客に配達している。

先代社長から「2本の柱を持つこと」という経営方針を示されており、以前はお菓子部門+牛乳部門であったが、現在は牛乳宅配+卸(お菓子・牛乳・自販機)となっている。

[鮮度保持のための配慮]



乳製品を扱う上で鮮度保持が重要であることから、配達箱に蓄冷材が欠かせない。同社は、卸会社としてアイスクリームの冷凍倉庫があったため、その倉庫を利用して蓄冷材専用倉庫にしている。現在蓄冷材専用の冷凍庫は2基あり、同業者の中でも珍しいという。

販売促進方策としては、エリア担当制による宅配エリアの拡大策のほか、地域内でのカバー率85%の徳島新聞に年8回広告を掲載し、知名度

の向上を図っている。これにより顧客に安心感を与え、また拡張の際に「新聞広告を見た」と言われることで、拡張のサポートにつながっている。

プレゼント企画としては、平成26年9月に「宅配5000軒突破記念」としてプレゼントキャンペーンを実施。抽選で米やデザートの当たる企画を実施し、大きな反響を呼んだ。また、顧客の誕生日を聞き、お菓子の詰合せなどを贈り、顧客満足の向上に努めている。

[直接集金することで高齢者とコミュニケーションを取る]

徳島県は高齢化率が高く、山間部など孤立した高齢者世帯も多いので、商品の未回収や空き瓶の出具合などにも気を付けている。特に高齢者の独り暮らしには気を配り、極力声掛けを行っている。全体の7割が手集金であり、集金時の訪問も顧客とのコミュニケーションの場として活用している。宅配専門4社と契約し、牛乳以外の商品の充実に努め、米や豆腐などの販売も積極的に行っており、高齢者から喜ばれている。

地域社会への貢献として、地元の祭りや子供のスポーツ大会の開催に協賛するとともに、子供110番の連絡所として登録しており、地域の人々にとって親しみやすい存在となるよう努めている。



[エリア担当制と即決営業]

当店の最大の特徴はエリア担当制にある。拡張員にエリアを担当させ、エリア内の新規顧客を開

拓するとともに、既存の客に対しても定期的にフォローし、顧客の定着率を上げる。更に、顧客が120軒に達するまでは、拡張員が自ら宅配を行うことにより顧客の信頼性を高め、落本率の低下につながるようにしている。また、販売拡大に際しては、一般的なサンプル営業ではなく、興味のある人のみその場で試食してもらうという「即決営業」を行っている。これによりサンプル商品の節約、回収に係る労力の削減など大幅なコストダウンが図られている。

従業員の給与については、目標達成には関係なく固定給で支払っているが、優れた成果を上げた際には賞与に反映させており、従業員のモチベーションのアップにつなげている。

【店舗立地】

店舗(事務所)は、徳島県南東部阿南市桑野の住宅地に所在しており、最寄駅は阿波室戸シーサイドラインの桑野駅で、駅から徒歩5分と近い。

阿南市の人口は、約7万5千人、同市の65歳以上の高齢者の割合は約31%で高齢化も進んでいる。配達エリアはほぼ徳島県全域にわたっている。

【店舗実績】



取締役社長の岩橋公二さん

代表者は66歳で、昭和43年に高校を卒業後、父の経営する当社(当時はお菓子問屋)に入社。

平成8年に当社の代表取締役社長に就任、平成12年頃から牛乳の個別配達を始め、現在に至る。代表者が卸と宅配の双方の権限を担い、専務である長男が宅配の営業統括に当たっている。