

森永星ヶ峯ミルクセンター

鹿児島県鹿児島市



店舗概要

創業年 1999年(平成11年)
売場面積 160㎡(48.4坪)
※3店舗合計
従業員 7.2人
営業時間 8:00~19:00
定休日 日曜日
売上高 43,154(千円)

商品構成

宅配向け：牛乳・乳飲料・乳製品 57.7%
食品・飲料水 6.1%
量販向け：ジュース類 22.2%
牛乳・乳飲料・乳製品 9.1%
ヨーグルト類 1.9%
デザート類 3.0%

経営方針

- ・安心安全…商品管理・温度管理の徹底・安全運転・法令順守の徹底、5S活動の推進(整理・整頓・清掃・清潔・躰)、いつまでも長いお付き合いをして頂けるように、安心安全は当たり前の取り組みとして日々精進する。
- ・顧客本位…お客様の顔を思い浮かべながら商品を届ければ、お客様もきっと分かってくれるとの信念を持ち、お客様の負担とならないような宅配、お客様の痒いところに手が届くような宅配を目指す。
- ・地域貢献…顔の見える牛乳屋さんを目指し、地域密着で地縁近縁を大切にしたい営業を心掛ける、お客様と Win-Win の関係を築き、本支店三店舗で切磋琢磨し、質・量ともに地域 No.1 の牛乳販売店を達成する。
- ・健康奉仕…来たる高齢化社会を見据えて、健康訴求素材・付加価値商品を積極的に展開する、自分自身・家族・従業員の心身の健康を達成するため、明るく楽しく前向きな経営を心掛ける。

コミュニケーションを重視して「顔の見える牛乳屋さん」を目指す

[「顔の見える牛乳屋さん」を目指す]

当店は鹿児島県鹿児島市星ヶ峯に本店があり、ほかに霧島市(隼人支店)と始良市(始良支店)に支店がある。「顔の見える牛乳屋さん」を目指し、地元密着で地縁近縁を大切にしたい営業活動を心掛ける。お客様と Win-Win の関係を築き、本支店 3 店で切磋琢磨し、質・量ともに地域ナンバーワンの牛乳販売店となる目標を達成する。この目標管理の一環として 5 か年計画を作成し、経営方針・人生設計を公表することにより会社全体としての士気を向上させている。

また、5 年毎に取引先、仕入先、従業員等を招いて食事を兼ねた記念式典を開催し、感謝の気持ちを表しているとのこと。

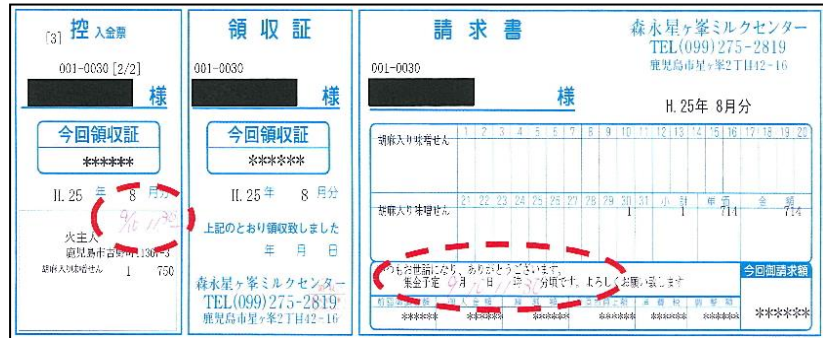
[販売促進等の工夫]

牛乳販売店にとって顧客の新規獲得は重要な課題であるが、代表者、従業員による拡販には限界もあるため、乳業会社や人材派遣会社とも協議し、委託セールスを積極的に活用して新規顧客開拓を行っており、かなりの成果を上げることができた。

また、始良支店は駅前ロータリーに面しているため、店頭ベンチを置き休憩スペースとし、ショーケース、自販機の品揃え、専用機によるソフトクリーム販売の実施で、通勤通学客への拡販に成功している。地域のイベントにも積極的に出店し、効果を上げている。さらに、取扱商品についても、健康訴求商品の拡販、温度管理・品質管理の徹底、など安心安全を追求している。

顧客とのコミュニケーションを確保するため、手作り新聞「ミルクだより」を開業当初から毎月発行。また、管理している自販機にはその側面にホワイトボードを設置し、手書きのメッセージを書き込んでいる。これに対し利用者からのメッセージもあり、双方向コミュニケーションに役立っている。

このほか、高齢者とのコミュニケーション対策として、本店では訪問集金を実施しており、月1回サービス品などを配布している。また面会率向上を目的として、請求書のメッセージ欄に訪問予定日時を書き込み、極力顧客と直接顔を合わせるようにしている。



↑メッセージ欄のある請求書

【地域社会との交流など】

宅配事業で日常的に地域を回る業務を生かし、森永牛乳販売店25店で防犯パトロール隊を結成し、地域の警戒、青少年への声掛け、高齢者への安否確認などを行っている。

従業員教育としては、毎月1回3店舗の責任者が集まり合同会議を開催、営業方針の確認、経営状況の聴取などを行っている。店主は、平成25年に鹿児島県森永牛乳協会副会長に就任したのを機に、率先して組織運営、企画立案などに努め、自身の経験談などで若手経営者などを指導している。



↑森永牛乳販売店で結成されているパトロール隊

【店舗立地】

店舗は、鹿児島県鹿児島市に本店があり、隣接する霧島市及び始良市に支店がある。星ヶ峯の本店は、鹿児島市西部の新興住宅地に位置し、市内中心部まで車で10～15分の距離。交通の利便性が良いことから人口も増加傾向で競争関係にある店舗も多い。各支店もそれぞれ比較的競争の激しい地域に立地している。

【店舗実績】

代表者は現在73歳で、ボランティアチェーンのスーパーバイザーとして18年間にわたり加盟店の経営指導をしてきた後、平成11年に58歳で現在地に独立開業。開業後わずか15年であるが、その業績は順調に推移している。

10代前半に約5年間児童養護施設で過ごしたことがあるが、その時の感謝報恩の気持で26歳から同施設にクリスマスプレゼントを贈り始め、以来45年以上贈り続けているなど、社会貢献活動を続けている。



↑児童養護施設でのクリスマスパーティ。サンタクロースとして登場するのが代表取締役の徳山隆一さん。