



販売拡張方策
検討会事業

牛乳販売店のためのIT活用による 販売拡張対策推進会議 開催

平成二十一年十月十三日(火)、東京・御茶ノ水の東京ガーデンパレスにて、「牛乳販売店のためのIT活用による販売拡張対策推進会議」が開催されました。本会議は、全改協事業の一環である「販売拡張方策検討会事業」の事業テーマを受けて開催されたもので、当日は全国流改協の代表者各一名が出席し、農林水産省、農畜産業振興機構、Jミルク及び乳業メーカー各社からの来賓にもご来場いただきました。



発行所 〒113-0034 東京都文京区
湯島3-1-4 プリムラテ湯島6階
社団法人全国牛乳流通改善協会
TEL.03-3836-4431(代)
FAX.03-3836-4462

紙面から



2 IT活用による販売拡張対策推進会議

去る十月十三日に開催された本会議では、ITの活用事例について四名の方にお話しいただき、パネルディスカッションでは参加者から熱心な質問が寄せられました。今後、本会議で検討された内容を元に各地域での検討会が催される予定です。

販売拡張方策検討会事業について

平成十九年度までは、各牛乳販売店がお客様との一層のコミュニケーション強化を図り、足腰の強い経営力を発揮していただけたというITの側面から支援することを目的とし、パソコンの操作・習熟に重点を置いたパソコン方策検討会を各地の流改協で実施してまいりました。昨年度からは、将来的に経営の現場でより役立つ具体策を提供できるように、事業テーマを「IT活用による販売拡張方策の検討を通して牛乳販売店の(主として)宅配機能の高度化の実現」と定め、事業の内容を一新して取り組むことになりました。本年度は、参加者に良い刺激を与えられるように販売店主体の販売拡張方

策検討会を開催しました。今後の取り組みは、中央で検討された主題を元に各地域で検討会を開催し、テーマの共有化を図ります。



松尾会長

松尾和重全改協会長の挨拶で開会した本会議は、はじめに中小企業診断士の佐藤卓先生に牛乳販売店の特質とITの関係についての基調講演をいただき、ホームページ・業務用パソコンソフトの活用事例や、ITを取り入れる際の心構えについてお話しいただきました。

休憩を挟んで後半には、全改協事業で開発した拡張支援地図システムのデモンストレーションと、効率的なIT活用を実践している事例として、茨城県の豊ミルクセ

ンター、鳥取県の(有)クイリエ宅配センターの二社より事例発表が行われました。質疑応答やパネルディスカッションでは、紹介された各ITソフトの効果や費用などについて、実践を想定した質問が参加者から寄せられ、活発な意見交換が行われました。会場はITシステムの活用によって日常業務を省力化・効率化し、厳しい経済状況を打開しようとする宅配従事者たちの熱気に溢れ、水野正博全改協副会長の挨拶により盛会のうちに終了しました。

式次第

1. 開会の挨拶 会長 松尾和重
2. 基調講演 中小企業診断士 佐藤卓先生
3. 営業支援地図システムの紹介
合資会社シーズリーネット 金子知弘氏
4. 販売店による事例発表
豊ミルクセンター 代表者 菅野孝晴氏
有限会社クイリエ宅配センター 代表者 手島武司氏
5. パネルディスカッション
6. 閉会の挨拶 副会長 水野正博

笑顔のそばに

MEGMILK

「N-アセチルグルコサミン」

乳飲料はメグミルクだけ!

グルコサミンパワー 100ml

飲みやすいヨーグルト風味

宅配だからおいしく継続できる



日本ミルクコミュニティ株式会社 www.megmilk.com/takuhai/ ☎0120-758-369 (9:00~17:00 日・祝除く)

開会挨拶

全国牛乳流通改善協会会長 松尾和重

この会も昨年に引き続きまして二回目になります。かつてはITというと販売店にとって大変敷居が高かったようですが、最近では宅配ルート管理や顧客管理にITを取り入れ、初めて訪れる宅配先でもナビゲーションに従って設置場所まで行くことができるということです。一方でまだまだパソコンをうまく使えない販売店もあるようです。皆さんには本日の研修で販売店の先駆けとなるよう一段と進んだIT活用を勉強していただいで、明日からの経営に活かしていただければと思います。

我が販売店のIT活用法&これは使える!

牛乳販売店のパソコンソフト 中小企業診断士 佐藤卓先生

今年はいくつかの販売店をお招きし、「我が店ではこんな使い方をしている」という発表をしていただきます。そして、これから皆さんの牛乳販売機能を高めるためには何をしたら良いのか、そんな議論を皆さんと出来たらと思っています。

1、顧客管理のために

● 宅配管理ソフトの利用

お客様にお届けした本数を正確に請求できるので、請求時の手間が簡素化できますし間違いがありません。また、販売促進への活用として、ポイントサービスにも応

用できます。

● CTI (電話やFAXをコンピュータシステムに統合する技術)

まずはお客様からの電話をいつでも受けられる体制にしておくべきです。留守番電話については無応答転送というものがあありますので、それを利用して携帯電話等に転送するのがよいでしょう。

2、お客様とのコミュニケーションツールとして

● ホームページの開設

販売店が運営するホームページでは、まずは店舗の場所・連絡先等の情報を親切に掲載し、新しいお客様を逃さないことが大切です。その上で、たとえばブログを活用してその経営者の人柄をPRし、ひいてはファンを獲得することができます。できれば多大な効果が得られます。

● メールを使ったお客様とのコミュニケーション

まだ実施している販売店を聞きませんが、「お届け完了メール」の配信というのができれば、双方にとってメリットになるのではないのでしょうか。

いろいろな販売店の経営状況を伺っていますと、開拓が比較的楽に出来ている店舗と開拓に苦しんでいる店舗があるようですが、まずはこちらからお客様に歩み寄って、その存在を知ってもらうことが、開拓のきっかけになるのではないかと思います。

営業支援地図システムの紹介

合資会社シーズリーネット 金子知弘氏

このシステムは、平成十一年(十三年)の全改協事業で全国の販売店の皆様と検討会を重ねて開発に取り組みました。

「Area Top」でKeyman

- 顧客管理
- ルート管理 (ルートの作成・変更)
- エリア管理・拡販リスト作成
- 顧客シェア算出処理

まず顧客管理についてですが、地図上のマークをクリックすると、顧客の詳細情報が閲覧できます。また顧客情報は他のデータベースともつながる仕組みになっています。ルート管理の画面では、地図上に宅配ルートが表示され、宅配順路の管理を行います。宅配ルートは宅配ボックスを指定することで自動的に作成されます。配達場所の写真も取り込めるので、新入スタッフでも位置を迷うことがありません。

● 拡販リストの画面では、そのエリアの世帯数・事業者数の抽出が自動的に

行われ、既存顧客かどうか、あるいは過去の営業履歴の有無、といった情報が表示されます。去年ぐらいからお問い合わせが増えており、最近販売店の皆様の関心はますます高まっているように感じています。



我が販売店のIT活用法

1、豊ミルクセンター

代表者 菅野孝晴氏

本日はホームページのことと、デジタルという仕組みを使った顧客管理についてご紹介いたします。

● ホームページの活用

商品紹介、宅配システムの紹介、既存のお客様向け受付フォーム等のページを設けています。また、毎月発行している「豊ミルク通信」のキャンペーンへ参加できるコーナーなどもあります。

● オリジナル新聞発行

経営者自身の気持ちをお客様に理解していただくために発行しています。編集ソフトを大いに活用しつつも手書き文字フォントで親近感を演出し、お客様からも好評を得ています。



プログラム

2、(有)クリーエ宅配センター

(当日は代表者の手島氏に代わり、店舗概要については明治乳業の佐藤光宏氏に、IT活用の工夫については前出の佐藤卓先生にご紹介いただきました)

- 電話と宅配管理ソフトウェアの連動 (CTI)

お客様から電話がかかると画面上にお名前が表示され、顧客データがすぐに確認できる仕組みです。三ヶ所ある営業所すべての電話が本部に入ってきますが、このシステムののおかげでお客様にすぐに対応できるということです。

● デジタルの利用

デジタルというものは、パソコン上で書き込んだり色をつけたりできる地図です。宅配ルートや拡販エリアがビジュアルでわかるので、たとえばお客様から何か急な依頼が発生した場合など、すぐに地図上で住所を確認でき、スタッフにとっても大変便利です。ただし顧客情報の登録や・配達本数等を管理するソフトウェアは別途で、デジタルと照らし合わせて配達する、というふうを活用しています。



質疑応答

森永の宅配商品にはヒトから生まれたビフィズス菌

宅配No.1商品!!

※宅配ピン商品メーカー出荷金額(市乳宅配市場に関する調査 2009年版(株)総合プランニング調べ)

成分分析表		1本(180ml)当り	
熱量	113 kcal	ナトリウム	132 mg
たんぱく質	8.8 g	カルシウム	413 mg
脂質	3.8 g	鉄	1.0 mg
炭水化物	10.9 g		

関与成分:ビフィドバクテリウム・ロンガムBB536 20億以上



生きてビフィズス菌(BB536)が20億以上

BB536は生きて腸まで届くビフィズス菌。腸内環境を良好にし、おなかの調子を整えます。 1日摂取目安量:1本

ミルクカルシウムが2倍(当社牛乳比)

森永カルダス1本には、ミルクカルシウムが413mg。1日に必要なカルシウムの50%以上を、これ1本で摂取できます。

鉄分1mg

1日に必要な鉄分の栄養素等表示基準値は7.5mg。普段の食事ではなかなか補いきれない鉄分を、森永カルダスなら1mg摂取できます。

乳脂肪分2%

普通牛乳に比べて約43%もカット(当社牛乳比)

特定保健用食品

ビフィズス菌 BB536

おなかの調子を整えるビフィズス菌BB536が入っている乳製品は森永乳業だけ。生きたまま腸まで届いて、腸内で生きている微生物のバランスを改善します。



ビフィズス菌BB536の電子顕微鏡写真

森永カルダス 180ml



後継者育成

後継者の 安定的確保を目指して

後継者育成研修会事業

『後継者』の確保・育成は、個々の販売店経営の活性化に留まらず、業界の拡大に大きく係わり合いを持つ要素です。後継者を安定的・継続的に確保するうえで、現役経営者とその後継世代が事の重要性を共有し、販売店経営の魅力開発に繋げることはますます重要と考え、主として地域におけるリーダー的存在にして意欲ある販売店経営者等を対象に、本年度も全国十五ヶ所の流改協が後継者育成研修会に鋭意取り組むことになりました。

本年度のカリキュラム・ガイドラインとしては、後継者育成に係わる諸課題を材料に、各地域事情を加味し、その解決のための手段・方法を採り出す作業の中に、リーダーの条件やリーダーシップ開発の視点を加えて研修を展開します。

また、日常の営業活動の支援を目的に、地域の『食育』伝道者として

三重	10月17日(土)
滋賀	11月13日(金)
和歌山	10月17日(土)
岡山	11月28日(土)
広島	未定
高知	11月14日(土)
長崎	未定

(9月25日現在)

北海道	10月19日(土)
岩手	11月14日(土)
山形	11月28日(土)
埼玉	11月28日(土)
東京	2月13日(土)
神奈川	2月12日(金)
岐阜	10月24日(土)
愛知	10月24日(土)

しての役割意識の醸成に資する内容も新たに加えます。

本事業に取り組む流改協ならびに開催スケジュールは(一部未定)は右記の通りです。

牛乳普及啓発パンフレット

保冷箱を模して「開きたくなる」デザインに



全改協では、牛乳の持つ優れた機能性と宅配機能の優秀性を盛り込んだパンフレットを作成・配布し、それらの活用徹底により牛乳の消費拡大を図っています。

今年度は「家庭内飲料における牛乳の復権」と「牛乳の持つ機能性の強調」をテーマとし、飲用モチベーションを高める啓発パンフレットの作成に取り組みました。

「牛乳ブック」と題した今年度のパンフレットは、保冷箱をモチーフとしたデザインと開いていく

ごとに展開する変形の体裁でもしるさを持たせています。表面は宅配牛乳のメリットを牛乳のメリットと共に訴求して宅配牛乳への誘引を強めています。

開きたくなる形態と見やすくわかりやすい構成を目指した今回のパンフレットは、お客様とのコミュニケーションツールとしても有効です。全国の流改協と各乳業メーカーを通じて配布していきますので、ぜひ積極的にご利用ください。



ニーズ調査

全国の宅配顧客にアンケート調査を実施

消費者ニーズ把握実態調査事業

毎年牛乳の消費が減少傾向にあります。そうした中でもまだ眠っているニーズは何か、消費落ち込みの原因は果たしてどこにあるのかを探るため、また牛乳離れを防止し宅配顧客の拡大に繋げるために、調査推進検討会の方

向付け等を踏まえて全国五千件の宅配顧客を対象に質問紙留置法によるアンケート調査を実施しました。

アンケートにご協力いただいた顧客への謝礼として、牛乳の普及にマッチするマグカップ(温めての使用も可、全改協が運営する消費者向けサイト「宅配牛乳COM」のロゴ入り)を採用し、調査結果報告書の関係先へ配布します。またその要約は当協会ホームページ上に掲載します。

優良事例

ブロック代表店を お待ちしております

牛乳販売店優良事例発表会事業

十一月に入り、都道府県流改協での審査を終え、いよいよブロック代表が決まる時期となりました(ブロック別本審査日程は下記の通り)。

東京で開催される中央発表会では、全国九ブロックから選出された最優秀店が、優れた販売技術や手法を発表します。ここ数年飲用牛乳の消費動向は大変厳しい状況ですが、このような市場環境の中でも優秀な成績を上げているお店があり、その実績を表彰することで全国の牛乳販売店の励みになればと考えております。来年の中央

発表会での発表内容は、例年通り「牛乳販売店優良事例集」として編纂予定です。

ブロック別本審査日程

北海道	11月14日	近畿	11月20日
東北	11月16日	中国	11月21日
関東甲信越	11月9日	四国	11月25日
北陸	未定	九州	11月19日
東海	11月17日		

中央発表会

開催日時 平成22年2月9日(火) 午後1時30分～
開催場所 東京ガーデンパレス(御茶ノ水)

ブロック会議

組織強化とベクトル 共有化のために

流改協懇談会・ブロック会議事業

平成二十一年度も全改協固有事業の一環として全国九ブロックに對して、当該予算を交付しました。本事業は組織の強化とベクトルの共有化および所属ブロック内の意思の疎通を支援することを目的としており、ブロック会議は全県対応事業等の趣向徹底を図る絶好の機会となりますので、各ブロックにおかれてはその効率的活用、早期開催を目指していただければと

考えています。

今後は全改協としまして、各ブロック組織強化等さらなる活性化を目指し、体制を整備してまいります。

ブロック会議日程

北海道	7月12日
東北	8月20日
甲信越	未定
北陸	未定
東海	8月5日
近畿	9月4日
中国	未定
四国	未定
九州	未定

販売マニュアル

「牛乳販売店のための 市場創造」

牛乳販売店調査・検討・拡張マニュアル作成事業

本事業も今年で五年目となります。初年度は「落本防止」、二年目が「経営管理」、三年目は「IT活用」、四年目は「人材活用」をテーマとして拡張マニュアルを作成してまいりました。

今年度のテーマについては、八月七日に、農水省・機構・Jミルク・乳業メーカー・経営専門家・全改協役員にて課題検討会を開催し、「牛乳販売店のための市場創造」と致しました。本年度は、こ

のテーマのもと、優良事例発表会の審査委員もつとめられる中小企業診断士の佐藤卓先生、青沼泰彦先生、石川明湖先生のご協力をいただき、新たな市場や需要の開拓に挑戦している牛乳販売店を訪問調査します。それをもとに検討・拡張マニュアルの作成に取り組みます。

来年三月には、都道府県流改協をはじめ関係先に配布の予定です。

Jミルクより

改訂版

「牛乳がわかる 50+3問」のご紹介

日本酪農乳業協会(Ｊミルク)では、牛乳と健康・ファクトブック『改訂版 牛乳がわかる50+3問』を作成・刊行しました。本冊子では牛乳の健康効用について最新の研究成果を踏まえてわかりやすく解説していますので、皆様の牛乳に対するご理解を深める一助になれば幸いです。



牛乳がわかる 50+3問 牛乳と健康・ファクトブック
編集・発行 社団法人日本酪農乳業協会・牛乳製品健康科学委員会
監修 内藤周幸 東京通信病院参与

牛乳と健康・ファクトブック「牛乳がわかる50問」は、平成十七年にJミルクが消費者と接する牛乳販売従事者に向けて刊行されました。今回作成された『改訂版牛乳がわかる50+3問』では、新たな研究成果を踏まえて項目の見直しを行い、さらに資料としての充実のため、引用文献と参考資料をすべて記載しています。牛乳の栄養面での素晴らしさや健康効用について消費者の皆様にご活用いただく際の参考資料としてぜひご利用ください。

パート1 牛乳の栄養成分

近年、食品の栄養価を評価する尺度として「栄養素密度」が用いられるようになりました。栄養素密度が高いということは少ないエネルギー量で必要な栄養素が摂取できるということです。栄養素密度の高い牛乳は非常に栄養バランスの良い食品であること、また牛乳の飲用が肥満に結びつくというのは誤解であることなどを、根拠を明らかにして説明しています。

パート2 牛乳とライフステージ

成長期のカルシウム摂取の重要性や、若い女性の美容対策、更年期の骨粗しょう症予防など、牛乳は各ライフステージで健康を維持・増進させるためにいかに欠かせない食品であるかを解説しており、どの世代の消費者へも効果的に訴求できるポイントがまとめられています。

パート3 牛乳と生活習慣病

各種の研究データでは、牛乳はがん、高血圧、糖尿病などのリスクを低減させる働きが認められており、生活習慣病の予防に貢献していると考えられます。日本人が発症しやすい生活習慣病と牛乳・乳製品の摂取との関係について最新のデータを紹介し、牛乳の健康効果を引き出す摂取方法等について解説しています。

その他、牛乳の安全性についてのコラムや、日本人の食事摂取基準資料なども掲載されています。

《入手ご希望の方へ》

本資料をご希望の方は下記の連絡先までご請求ください。なお、資料代は無料となっておりますが、送料のご負担はお願いしておりますのでご了承の程よろしくお願いたします。また、JミルクのウェブサイトからもPDFデータをダウンロードできます。
<http://www.j-milk.jp/> → 刊行物・資料 → 刊行物

社団法人日本酪農乳業協会
〒104-0045 東京都中央区築地6丁目4-10
カトキチ築地ビル9階
TEL: 03-6226-6351(代表)
FAX: 03-6226-6354
E-mail: info@j-milk.jp

Jミルクより

牛乳の正しい知識の普及のために

日本酪農科学会主催の「牛乳市民講座」が、本年も全国九都市で開催中です。日本酪農乳業協会(Jミルク)では、消費者に牛乳の良さを再認識してもらう広報活動として「牛乳市民講座」を全面的に支援しています。

牛乳市民講座

開催予定地

- 6月20日 さいたま市
- 8月8日 仙台市
- 9月12日 札幌市
- 10月3日 神戸市
- 10月31日 名古屋市
- 11月7日 福岡市
- 11月14日 東京都
- 12月5日 京都府
- 1月30日 広島市

*薄字は開催済



「牛乳市民講座」は、一般消費者を対象に、食品としての牛乳の安全性や効用、役立つ知識について、科学的な根拠をもとにやさしく解説する無料講座です。牛乳および乳製品の正しい情報を発信することを目的として始まり、本年度三年目を迎えます。

プログラムは、第一部の基調講演と第二部のパネルディスカッションからなり、第一部では地元大学の牛乳の専門家(日本酪農科学会の先生)が、牛乳の基本的な成分やその機能について語りま

明日をもっとおいしく
meiji

毎日かんたん。“リカルデント”[®] おいしく飲んで元気な歯

明治 ミルクでリカルデント[™]は、ミルクのおいしさをそのままに、牛乳由来のCPP-ACP(リカルデント[®]成分)のパワーをプラスした、日本初の乳飲料。

CPP-ACP (リカルデント[®]成分) 配合

続けやすい! 100ml 飲みきりサイズ

明治 ミルクで リカルデント[™]

乳飲料 100ml

※「RECALDENT」、「リカルデント」、「ミルクでリカルデント」およびリカルデントロゴは、CADBURY ENTERPRISES PTE.LTD.の商標または登録商標であり、ライセンス契約により使用されています。

シェアNo.1! 明治の宅配サービス

【(株)総合プランニング調べ(08年4月~09年3月)】

ご覧の商品の他にも、健康とおいしさを考えたさまざまな商品をご用意しています。

※一部お届けしていない地域もあります。

毎日一本 良い習慣

明治の宅配サービス

お問い合わせ・お申し込みは、お近くの明治乳業特約店もしくはフリーダイヤルへ。

0120-035-369
受付時間/月~金曜日9:00~17:00
●土日・祝日は休業です。

明治乳業株式会社