



優良事例発表会受賞者と審査員

発表の後、審査委員による選考が行われ、厳正な審査の結果別記のとおり受賞されました。受賞者の表彰のうち、本田浩次審査委員長から審査結果の概要の説明があり「販売技術、経営技術が緻密に工夫され、この事業が業界内に浸透しつつある」と評価されました。続い

全改協主催の第二十四回牛乳販売店優良事例発表会は、二月八日(火)東京ガーデンパレスにおいて開催されました。全国九ブロックから選ばれた九店舗が、それぞれの取組みについて発表しました。

発表者には、店舗八分の発表時間が与えられましたが、それぞれ持ち時間をフルに使われ、日頃の経営手法、販売努力、従業員教育、顧客とのコミュニケーションの強化方法、地域への活動などについて発表しました。

# 東北ブロック 第24回牛乳販売店優良事例発表会 が最優秀賞

全改協主催の第二十四回牛乳販売店優良事例発表会は、二月八日(火)東京ガーデンパレスにおいて開催されました。全国九ブロックから選ばれた九店舗が、それぞれの取組みについて発表しました。

て、佐藤卓審査委員から受賞者の特徴についてコメントがありました。最後に、来賓の農林水産省生産局畜産部牛乳製品課課長補佐・依積田守氏と森永乳業株式会社市乳事業部市乳・マーケティンググループ長・松永英樹氏が祝辞を述べられました。受賞者を代表して株式会社ファインコミュニケーションの三浦哲也氏が「これからも牛乳販売店の模範となるよう努力して参ります」と謝辞を述べ、発表会は盛会の裡に終了しました。



## 主催者挨拶 松尾和重氏 社団法人全国牛乳流通改善協会会長

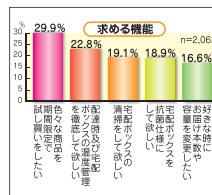
本日は、大変お忙しい中、第二十四回優良事例発表会にご参加いただきまして、ありがとうございます。私の優良事例発表会も歴史を重ね、あと二年で四半世紀になります。優良事例発表会は、年々牛乳販売店が減少している中で、いかに残って牛乳の消費拡大に向けて販売店が力を出すかと言うことを目的に、経営専門家の先生達が現地を

- 最優秀賞 農林水産大臣賞 株式会社ファインコミュニケーション 三浦 哲也
- 優秀賞 農林水産省生産局長賞 ミルクールイワマ 岩間 治夫
- 特別賞 新規拡張部門 独立行政法人農畜産業振興機構理事賞 株式会社 柏屋 松永 廣美
- 特別賞 地域貢献部門 社団法人日本酪農乳業協会会長賞 北海道ブロック 菊地商店 菊地 ハナ子
- 特別賞 安全衛生部門 社団法人全国流通改善協会会長賞 北海道ブロック 有限会社 けんこーや 内田 憲司
- 特別功労賞 社団法人全国流通改善協会会長賞 九州ブロック 有限会社 花ミルク宮崎 森 和彦
- 優良賞 社団法人全国流通改善協会会長賞 北海道ブロック 菊地商店 菊地 ハナ子
- 北海道ブロック 有限会社 柏屋 松永 廣美
- 北陸ブロック 有限会社 けんこーや 内田 憲司
- 東海ブロック ミルクランド 太田 直
- 中国ブロック 因島村上販売店 新藤 元紀
- 四国ブロック 毎日牛乳西宝町販売所 岡村 和代
- 九州ブロック 有限会社 花ミルク宮崎 森 和彦



発行所 〒113-0034 東京都文京区湯島3-1-4 プリランテ湯島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  
URL http://zkk.lin.gr.jp/

### 紙面から



### 4 消費者ニーズ調査

本年度は調査対象を「現在宅配牛乳を利用している顧客」から広げて、消費者一般を対象とした結果、宅配牛乳をやめた理由や、宅配牛乳を利用する障壁になっている理由が明らかになり、新たな訴求ポイントや改善策が見られました。

調査して、この店なら模範になると、選んでいたいただいたお店であります。昨年は猛暑にも係らず、牛乳の需要は伸びず、我々も危機感を持つております。「学」は「真似る」からと言います。良いところは真似て牛乳販売店の向上に役立てていただきたいと思っております。

笑顔のそばに  
**MEGMILK** おいしさそのままに

# メグパワー

メグミルクは牛乳のおいしさにこだわりました。

**Ca** 不足しがちな  
カルシウム(350mg)  
を手軽に補えます。

※メグミルク牛乳比

100ml だけだから

**ゴクゴク飲みきり!**  
牛乳でおなか  
ゴロゴロする方にも  
**無理なくおいしく**  
**毎日続けられます!**

**MBP**  
40mg

●MBPは、雪印乳業(株)の登録商標です。

宅配専用

カルシウムが  
牛乳の300%

牛乳でおなかゴロゴロする方にもおすすめです。

内容量 100ml

なごやかミルク

日本ミルクコミュニティ株式会社 **0120-758-369** (日・祝祭日除く9:00~17:00)へ <http://www.megmilk.com/takuha/>

※お申し込みお問い合わせは <http://www.megmilk.com/takuha/>

お客様からいただきました個人情報は、メグミルクの牛乳販売店と日本ミルクコミュニティ(株)が共有し、お客様へのサービス向上や情報の提供などに使用させていただきます。



優良事例

# 経営専門家の評価意見

全国から集まったブロック代表九店舗に対する経営専門家の評価意見をご紹介します。本年度の受賞店の傾向として、「基本に忠実な顧客サービス」や「お客様だけでなく従業員・地域とのコミュニケーション」に誠実に取り組んでいる姿勢が見られました。

## 審査経過の概要

審査委員長  
社団法人日本酪農乳業協会会長

本田 浩次氏



審査結果の概要をご報告申し上げます。

今年は、お店の歴史、組織形態、売り上げの規模、立地条件などが多様な方々が参加してありました。いずれも個性的で、しかも八分の発表時間の中での確かな報告をしていただいたと思っております。従って、審査委員は選考に苦労しました。特に注目される事は、経営理念、経営方針の明確化と従業員のモチベーション向上のための努力など、現在の厳しい環境に上手く対応されていることです。また、販売技術や経営技術も緻密に工夫されていて、この事業が業界内に浸透して来ていると心強く思いました。

## 北海道ブロック

### 菊地商店

菊地 ハナ子



(発表者は) 水澤 智喜 さん

経営理念にも書かれている通り、現実質経営者の祖父の代から牛乳ビジネスに長年取り組んできた誇りと、顧客との絆が当店の最大の強みでもあり、差別化のポイントと言える。活動内容は実に基本的であるが、基本に忠実だからこそ、人口減少エリアであっても、着実に顧客との絆を深め温めて、着実に成長してこれたものと考えます。

五代目が事業継続の意思表示をしたことで、二十二年四月の稚内支店開設にもつながり、五年以上空白エリアであった稚内市における核店舗としての成長が期待されている。歴史ある当店に若者の新しい命とアイデアが吹き込まれることにより、冬の凍える最北の町から全国の牛乳宅配業者への熱きメッセージ発信は、業界の成長への道標になるものと期待してやまない。

## 東北ブロック

### 株式会社フライングコミュニケーション

三浦 哲也



本店が戦略上重点的に取り組んでいるコールセンターが、単なるテレオペ営業の手段にとどまることなく、全店の頭脳(コントロールセンター)として機能している。新規開拓からクロージングまでの営業活動や、日常のCRM活動において中核的な役割を果たしており、配達業務や商品手配、販売促進活動とも連動することによって、相乗効果を発揮している。

商品構成については、普通牛乳と乳飲料を中心としながらも、多様な商品を取り扱い、実績を上げていることが評価される。全国各地から直接取り寄せた商品は、家庭内の新規顧客を開拓するという成果を上げている。地域や業界への関わり、貢献も深い。全国の販売店有志とのネットワークも拡大している。新時代の販売店のあり方を示唆する、モデル性の高い販売店である。

## 関東甲信越ブロック

### ミルクールイワマ

岩間 治夫



現代表が先代から事業を引き

継いだときは、卸や自販機が中心であり宅配は三百件程度しか無かった。宅配の可能性を見出した現代表は、戸配はもちろんのこと立地を生かしてデスク配に挑戦したことが牛乳の拡販に繋がった。お客様に分かりやすいように価格を明示し、お客様に合う商品の提案を行っている。戸配では高齢者が多いことに気がつき昼配への移行を提案している。また、お母さんのため

牛乳販売店は内にこもる傾向が強いが、当店はしっかり存在を主張してきた。営業に出かければほとんどの住民が当店を知っているぐらゐの存在となっており、営業活動はやりやすいようだ。商圏を2キロと定め、その中の知名度を上げて効率良い宅配システムを作りあげた経営技術は非常に高く評価できる。

## 関東甲信越ブロック

### 株式会社 柏屋

松永 廣美



(発表者は) 瀧上 亜里 佐さん

戦後まもなくから川崎で卸を行って来た信用は今でも高く、「柏屋」の名前は関係者には知れ渡っている。業績は悪くなっても、柏屋の信用は衰えることは無かったようだ。宅配部門では先代から使っている「みるく屋一番」が今でも拡販を支えている。

## 北陸ブロック

### 有限会社 けんこーや

内田 憲司



(発表者は) 新保 厚史 さん

専務が家業を引継いだ当時は従業員二、三人の顧客数五百軒程度の小規模な販売店であったが、この十三年間で十五人、二千軒の会社に発展させた。県外勤務で得た知識や経験が現在の経営に活かされており、専務が目指した社員の経済的豊かさ、業界の社会的地位向上が一步步実現しているようにみえる。

お詫言と訂正のお知らせ 2011年1月1日発行の第58号2面「ブロック代表・最優秀店」の中で、北陸ブロック(有)けんこーやの代表者内田様のお名前の表記に誤りがありました。正しくは、「内田憲司」様です。掲載店様、読者の皆様、及び関係各位には謹んでお詫言申し上げますとともに、上記の通り訂正させていただきます。



## 宅配NO.1商品

※牛乳宅配市場に関する調査 宅配品メーカー出荷金額 2010年版(株)総合プランニング調べ

生きたまま腸まで届くビフィズス菌でお腹の調子を整えます!

- ミルクカルシウムが2倍(当社普通牛乳比)
- 森永独自のビフィズス菌(BB536)20億以上
- 鉄分1mg

### 森永カルダス 180ml

消費者庁許可 保健機能食品(特定保健用食品) ※乳製品乳酸菌飲料



## 毎日の健康を 応援します



### ちょっと贅沢、かなり上質なミルク

約1.4倍の生乳を贅沢に使用! ミルク本来のコクと、まろやかな甘みに徹底してこだわりました。

- 原材料は生乳99%以上使用。
- 1本で普通牛乳コップ1杯分(180ml)のカルシウム
- 森永独自のビフィズス菌(BB536)と乳酸菌

### 贅沢プレミアムミルク 125ml

※乳製品乳酸菌飲料

毎日お届けしているから、伝えられること  
おいしい元気をまごころ宅配



森永乳業は乳がんの早期発見、早期診断、早期治療の大切さを伝えるピンクリボン活動を応援しています。このピンクリボンマークはピンクリボンフェスティバル(日本対がん協会など主催)のマークです

森永乳業





発表会会場風景

当店の場合は、競争が激しい地域において、開業して六年と間も



(発表者は) 佐野 亮 さん

### ●東海ブロック

## ミルクランド

太田 直

る落本があった為で、これも顧客第二にする宅配サービスが浸透し始めており、落本は減少の傾向にある。既存技術に独自の工夫を加える努力、小

ないこと、売上規模等については、売上前年比が126.8%と大幅に伸びていることから、まだまだ成長段階にあると思われる。また、

「牛乳+果物+健康」を推進し、「牛乳果物屋」を標榜する当店は、複数の

もつとも大切にすることを経営の基

合いができているものと思われる。今

で、皆様の取組みが全国の仲間

私共メーカーは、安心・安全な

①時代の流れに遅れないように  
IT化がすすみ高度に発展普及  
しているこの情報化時代である。当店  
では、心の温まるお客さんとの関係  
を築きお互いに信頼しあえる絆を



岡村 和代

### ●四国ブロック

## 毎日牛乳西宝町販売所

進策や、その方策を実行する従業員  
やインセンティブの仕組みすべてが、組  
織的に実行されている点も高く評価  
したい。また若い新藤社長率いる当店  
の今後の発展が、大いに期待できる。

当店は不動産兼業という強みや地  
域性を生かした拡販が成功している。  
オートロックマンションは他の宅配店では  
なかなか手が出ないし、ニーズがあつて  
も満たされていないから、接客さえでき  
れば受注の可能性は高くなる。地域性  
では、全国有数のサーフィンのメッカであ  
ること、不動産業との相乗効果で期  
間を定めた拡販要員を確保しており、  
拡販に大きな効果も上げている。

今年の家畜の伝染病である口蹄疫  
問題に対して、率先して義援金を募  
集し多額の寄付を提供したことは、  
心温まる大きな話題である。それも  
普段のコミュニケーションが大事である  
と思われるが、当店では骨密度測定  
会や各種のキャンペーン、「花ミルク通  
信」等で日頃から地域住民との触れ

受賞者の皆様には心からお慶び申し  
上げます。本日表彰された皆様はい  
ずれも甲乙つけ難い実績をお持ちで、  
地域において目覚ましい成果を上げ  
て来られました。皆様のこれまでの地  
道なご努力に敬意を表します。

これからの牛乳販売店の模範とな  
れるよう、なお一層努力し牛乳の素  
晴らしさ・牛乳販売店の素晴らしさ  
を伝えて行く努力をして参ります。  
本日はありがとうございます。



新藤 元紀

### ●中国ブロック

## 因島村上販売店

「牛乳+果物+健康」を推進し、「牛  
乳果物屋」を標榜する当店は、複数の  
商材を扱う事で、単なる「牛乳屋」とい  
う事業領域から、「健康をお届けする」  
という事業領域への変更を実践してい  
る。もともと青果卸を営んでいたとは  
言え、食にこだわった「牛乳果物屋」  
というコンセプトは秀逸である。これは  
牛乳宅配店のイメージを大きく変える  
ものであり、単に品揃えを増やしてい  
るだけの店舗に参考になる事例である。

店の建物は普通の民家と変わらな  
い。家族経営であり、若いとはいえ既  
に決まっている後継者に継承する店  
として、店の存在をアピールするPR  
を願いたい。

受賞者の皆様には心からお慶び申し  
上げます。本日表彰された皆様はい  
ずれも甲乙つけ難い実績をお持ちで、  
地域において目覚ましい成果を上げ  
て来られました。皆様のこれまでの地  
道なご努力に敬意を表します。

本日受賞された皆様には心よりお  
祝い申し上げます。現在の厳しい経  
済環境の中で、卓越した経営手腕  
を発揮され成果を上げられた皆様の  
発表には、一人一人の強い変革意識や  
情熱を感じ、拝聴している私共はパ  
ワーや勇気をいただきました。

本日は、素晴らしい販売店がある  
中、農林水産大臣賞と言う大変光  
榮な賞を受賞することができ、誠に  
ありがとうございます。大変光榮  
に思います。



森 和彦

### ●九州ブロック

## 有限会社 花ミルク宮崎

受賞者の皆様には心からお慶び申し  
上げます。本日表彰された皆様はい  
ずれも甲乙つけ難い実績をお持ちで、  
地域において目覚ましい成果を上げ  
て来られました。皆様のこれまでの地  
道なご努力に敬意を表します。

受賞者の皆様には心からお慶び申し  
上げます。本日表彰された皆様はい  
ずれも甲乙つけ難い実績をお持ちで、  
地域において目覚ましい成果を上げ  
て来られました。皆様のこれまでの地  
道なご努力に敬意を表します。

本日受賞された皆様には心よりお  
祝い申し上げます。現在の厳しい経  
済環境の中で、卓越した経営手腕  
を発揮され成果を上げられた皆様の  
発表には、一人一人の強い変革意識や  
情熱を感じ、拝聴している私共はパ  
ワーや勇気をいただきました。

本日は、素晴らしい販売店がある  
中、農林水産大臣賞と言う大変光  
榮な賞を受賞することができ、誠に  
ありがとうございます。大変光榮  
に思います。



最優秀賞受賞風景

### 来賓挨拶

## 依積田 守氏

農林水産省生産局畜産部  
牛乳製品課課長補佐

### 松永 英樹氏

森永乳業株式会社・市乳事業部  
市乳マーケティンググループ長

### 謝辞

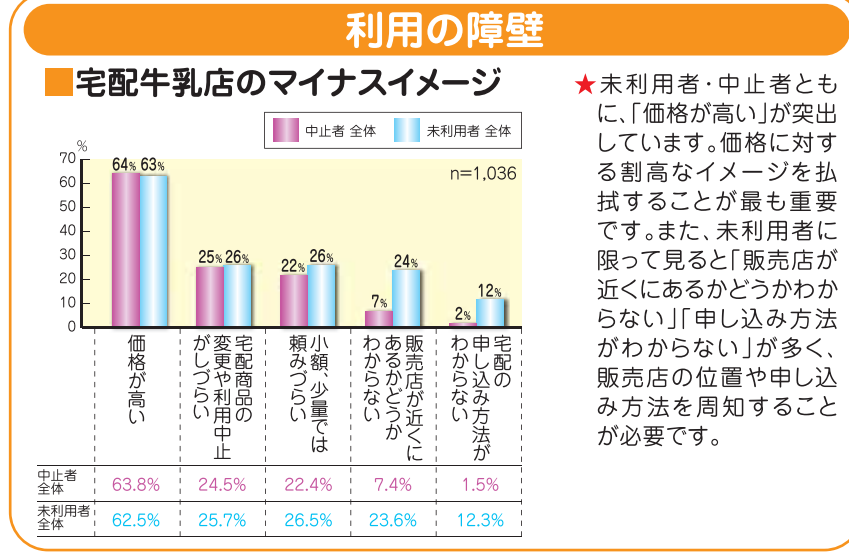
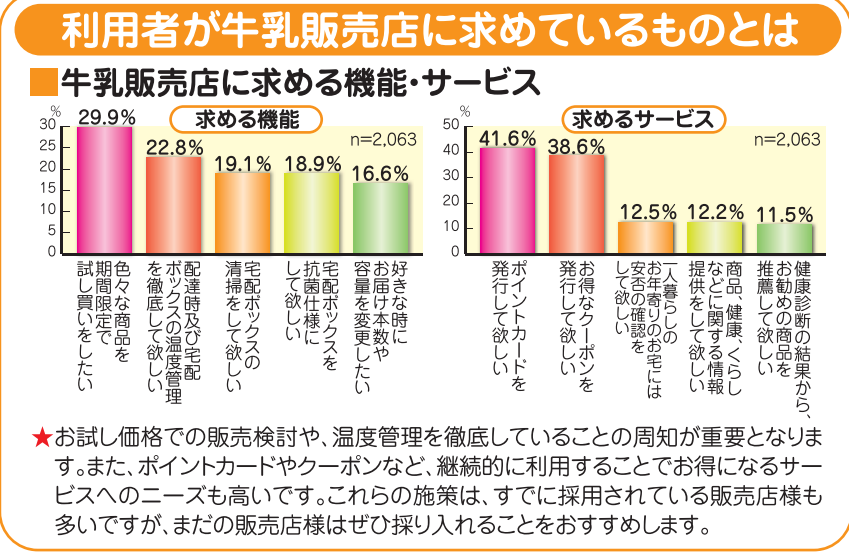
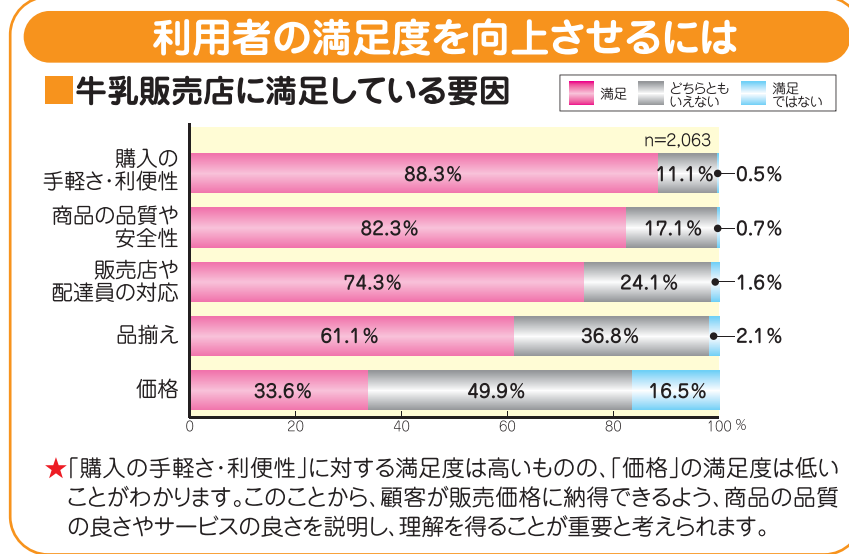
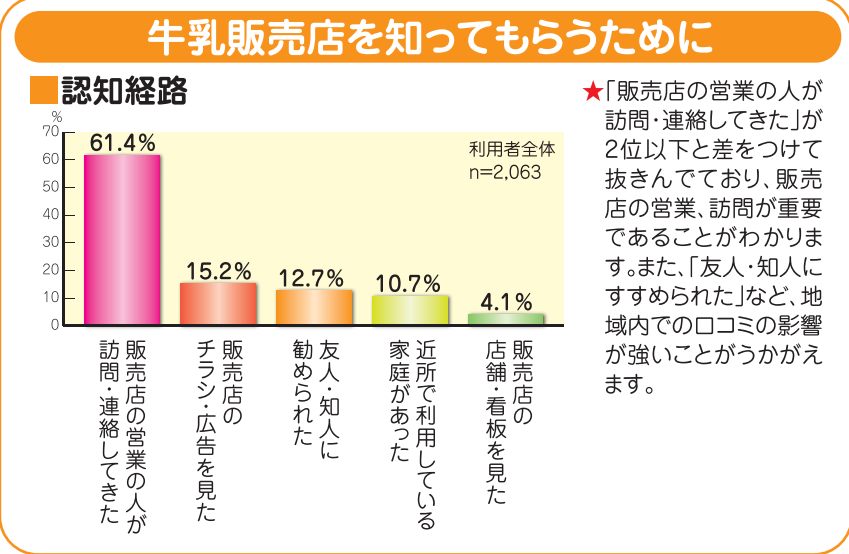
## 三浦 哲也氏

株式会社 ファインコミュニケーション



# 全改協 平成22年度事業 「宅配未利用者」「中止者」も調査対象に 「消費者ニーズ把握調査」結果より

本年度の「消費者ニーズ把握のための検討会の開催、調査・分析」事業では、調査会社の協力の下、インターネット調査会社登録のモニター4,134名強を対象にインターネット調査を実施しました。本年度は調査対象を、昨年度以前の「牛乳宅配を現在利用している顧客のみ」から広げ、「現在利用している顧客」、「利用したことがない顧客(未利用者)」、「以前利用した経験はあるが、現在は利用していない顧客(中止者)」としました。この結果、今までにない分析結果が得られ、潜在顧客のニーズや新たな訴求ポイント・改善ポイントが発見されました。今回の調査結果は、今後も順次ご紹介してまいります。



これらの調査結果を受けて、報告書では次のように「具体的施策」を提案しています。

- 具体的施策**
- 宅配牛乳のサービスが、費用対効果に優れていることを訴求し、宅配牛乳の割高感を排除する
  - 宅配牛乳の特徴の中で、魅力は高いもののあまり知られていない「利便性」や「品質保証」の面を訴求する
  - 牛乳の魅力ある特徴を訴求する(例:メタボ予防への効果)

利用者増に向けて、上記のような点を、利用可能な媒体を用いて消費者に伝えていくことが重要です。このような施策案を参考に、販売店に合った効果的な販売手法を考えていきましょう。

なお、本調査結果は全改協ホームページよりPDFでダウンロード可能です。  
▼全改協ホームページ <http://zkk.lin.gr.jp/> 《認証キー》ID:zenkai PW:zkk10

明日をもっとおいしく

# meiji

〈宅配シェアNO.1の明治乳業から〉 【(株)総合プランニング調べ (09年4月～10年3月)】

**新発売**

明治  
**ミルクで元気**  
〈低脂肪〉※2  
乳飲料/180ml

1本で1日分のカルシウムと鉄分。  
カルシウムと鉄分は、ともに日本人に不足しがちな栄養成分。「明治ミルクで元気」は、不足しがちなカルシウムと鉄分を一緒に1日分おいしく摂れるミルクです。

※1 栄養素等表示基準値(「日本人の食事摂取基準(2005年度版)」より) ※2 五訂普通牛乳比1.6g/100ml低減

1日分の  
カルシウム  
700mg

1日分の  
鉄分  
7.5mg ※1

原辰徳  
新・健康生活  
はじめる

月極めでご自宅までお届けいたします。

明治の宅配サービス 健康プラザ ▶ <http://takuhai.meinyu.jp/>

お問い合わせ・お申し込みは、フリーダイヤルへ。  
受付時間/月～金曜日9:00～17:00  
●土日・祝日は休業です。

**0120-035-369**

明治の宅配 検索

明治乳業株式会社