



優良事例発表会受賞者と審査員

### 第22回 牛乳販売店優良事例発表会

主催：(社)全国牛乳流通改善協会、後援：農林水産省、(独)農畜産業振興機構、(社)日本酪農乳業協会

### 第22回牛乳販売店優良事例発表会

## 農林水産大臣賞に 近畿ブロック代表

全国牛乳流通改善協会(全改協)は、1月27日、東京・御茶ノ水の東京ガーデンパレスで、第22回牛乳販売店優良事例発表会を開催し、全国9ブロックから選ばれた優良事例店11店がそれぞれ経営技術の成功例を発表しました。

## 速水商店

当日の中央発表会は、初めに松尾和重全改協会長が主催者挨拶を述べたのち、全国の9つのブロック審査委員会にて代表に選ばれた11店舗(関東甲信越・近畿は各2店舗)の経営者等が、1店舗6分間の発表を行いました。発表者らは緊張した面持ちで壇上に上がり、日頃の経営手法・販売努力の様子や、従業員らの職場環境へ配慮、地域とのコミュニケーション等について発表しました。その後別室にて、審査委員らによる選考が行われ、厳正な審査の結果、最優秀賞に京都府の速水商店が選ばれました。その他の受賞結果につきましては下記のとおりです。

委員(経営専門家)からは受賞者の特徴等について詳細なコメントが述べられました。最後に、来賓の依積田守氏(農林水産省生産局牛乳乳製品課課長補佐)と衛藤信豪氏(日本ミルクコミュニティ株式会社営業統括部部长)が祝辞を述べました。続いて、受賞者を代表して最優秀賞の速水謙次氏が「まずお客様へ報告し、従業員へも幸せを与えたい」と喜びの言葉を述べ、中央発表会は盛会のうちに終了しました。

- 最優秀賞**  
農林水産大臣賞  
〔近畿ブロック〕  
速水商店(明治) 速水 謙次
- 優秀賞**  
農林水産省生産局長賞  
〔九州ブロック〕  
有限会社中山飲料(森永) 中山千恵子
- 〔独〕農畜産業振興機構理事長賞  
〔近畿ブロック〕  
明治宅配センター辻牧場 辻 保宏
- 〔社〕日本酪農乳業協会会長賞  
〔関東甲信越ブロック〕  
株式会社柴崎商店(明治) 前田 剛
- 〔社〕全国牛乳流通改善協会会長賞  
〔北海道ブロック〕  
株式会社吉田組 宅配事業部(メグミルク) 吉田 秀範
- 〔東北ブロック〕  
森永牛乳青空みるくセンター 伊藤 正俊
- 〔関東甲信越ブロック〕  
森永牛乳見延販売所 青木 要七
- 〔北陸ブロック〕  
成和フード株式会社 安達 保
- 〔東海ブロック〕  
株式会社長濱牛乳店(森永) 長濱 弘晃
- 〔中国ブロック〕  
津山明治乳販売株式会社 池上 照常
- 〔四国ブロック〕  
ミルクステーション高松(森永) 黒川 博之



発行所 〒113-0034 東京都文京区湯島3-1-4 会田ビル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 優良事例店の主な販売技術等のご紹介

過日催された牛乳販売店優良事例発表会にて発表された店舗の販売技術等の内容を、抜粋してご紹介いたします。販売店各々の特徴を生かした拡販の取り組みや経営手法など、牛乳販売店経営において多岐に渡る工夫が集められています。

健康って、おいしい。  
**MEIJI**  
明治乳業

**毎朝、  
活力すっきり。**

**新発売**

## 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(07年4月~08年3月)〕

**LB81 乳酸菌** 明治乳業独自の機能性食品素材 Profec®(プロフェック)

**プロフェック®** Profec®(プロフェック)は、明治乳業が独自に発見した機能性食品素材です。スイスのエメンタルチーズを作る際に利用するプロピオン酸菌を使って発酵させた乳清発酵物で、乳由来の自然な成分です。

**食物繊維**

**オリゴ糖**

**明治 ブルガリア 活力すっきり のヨーグルト**

はっ酵乳 180ml

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。

**オミゴトミルク**

自然のちからを、未来のチカラへ。



主催者挨拶  
「優良事例をどんどん真似て」

全改協会長 松尾和重氏



二年連続の乳価値上げなど、乳業界は先行き不明瞭な年明けとなりましたが、この危機を何とか乗り越えて今年も消費拡大に向けて努力していきたいと考えております。今日は全国から選ばれた手本となる販売店が発表されますが、「学ぶ」は「まねる」ということで、それぞれの販売店の良い所をどんどん真似ていただければと思います。時代を映してこの優良事例発表会の評価基準も変化し、たくさん売るといことも大事ですが、今は効率的に利益を上げること重要視されるようになってきています。本日は各販売店の有意義な話が聞けることと思しますので、どうぞ最後までご清聴ください。

「審査経過概要」

(社)日本酪農乳業協会会長



本田浩次氏  
今年は、皆様の報告が大変わかりやすく、経営管理、営業方法、従業員のモチベーションアップ、衛生管理、地域貢献など、さまざまな工夫をされている様子が報告されました。今年の発表で特徴的だったのは、「集団飲用・自販機などをうまく活用している」「地域販売店という特質を

「審査経過の詳細」

経営専門家・中小企業診断士 佐藤 卓氏



今年は今全改協役員の改選があり、この優良事例発表会にしましてもいくつか実験を試みました。まず従来の「売上高・粗利益ともに伸びている」という応募条件がこの時勢にはなかなか厳しいということになり、「粗利益が3年間連続落ちていないこと」と条件をゆるめてみました。また、受賞者は皆「優秀賞」で統一し、副賞として店舗ごとに合った賞の名前をつけることになりました。今年の特徴として業務用・自販機等を活用して上手く拡張した例や、地域密着・お客様との接し方に工夫した例が見られました。最近の良い傾向ですが、若い世代が積極的に経営に参加されていることを嬉しく思います。今後ぜひ継続していただき、「牛乳は地域の販売店から買う」ということを浸透させていってほしいと思います。

優良事例

代表11店舗の  
主な販売技術等のご紹介

以下の発表概要は、ブロック審査委員会に報告された「優良事例調査書」「販売技術調査書」および「審査関係資料」等を参考にして、中央発表会審査委員により編集された資料からの抜粋です。詳細については3月末発行予定の優良事例集冊子(第22集)をご参照ください。



会場の様子

「北海道ブロック」北海道歌志内市  
(株)吉田組宅配事業部  
(メグミルク)

吉田 秀範(56)



(発表者は子息の剛士さん)

「技術と販売努力の内容」

1. 電話でアポイントが取れた先にサンプルを持参して伺う。1週間後に再び訪問して、契約をお奨めする。  
2. サンプル持参の戸別訪問と同時に、建築業を生かして、住宅リフォーム等の修繕営業も同時展開している。牛乳販売活動と相乗効果を果たし、着実な業績向上に繋がっている。

「東北ブロック」山形県米沢市  
森永牛乳  
青空みるくセンター

伊藤 正俊(56)



(「主な販売技術と販売努力の内容」)

1. 職域販売を重点的に実施している。卓上型ショーケースを事務所などに設置させてもらい、飲みたい商品を自由に取り出し、代金はショーケースに磁石で貼付けた代金入れボックスに磁石で貼付けた代金入れボ

「関東甲信越ブロック」  
神奈川県鎌倉市

(株)柴崎商店(明治)

前田 剛(42)



(「主な販売技術と販売努力の内容」)

1. 代表者と専任者2名が対象地域を一通り回り状況を掴み、開拓対象地域に合わせて開拓戦略を策定する。地域戦略が決まったら、原則として開拓専任者に営業を任せます。  
2. お客様と契約した段階で家族構成や生年月日まで確認している。これらの属人的データと配達記録をデータベース化し、日々の営業展開・商品提案に活用している。  
3. 鎌倉の基幹道路に昔から店舗が存在し、鎌倉では柴崎牛乳店を知らない住民はいないほどに知名度が高い。鎌倉観光のランドマークともなっている。

「関東甲信越ブロック」  
山梨県南巨摩郡

森永牛乳身延販売所

青木 要七(73)



(発表者は子息の厚さん)

1. 季節野菜を一夜漬けにして地域の商工祭りで販売し、牛乳屋さんのお漬物として評判を得ている。(現在では宅配商品としては扱っていない)  
2. 自店新聞「みるくの神秘」(ちから)「便り」を月刊で発刊し、お客様から高い評価を得ている。その他、「お客様の声を汲み取る独自のアンケート調査」「配達コースでの商品販売」「宅配管理システムでの商品販売」「新規契約用オリジナルチラシの制作」といったきめの細かい地道な拡張を続け、低い落本率につなげている。

「経営専門家の評価意見」

代表者夫婦は、30年牛乳販売店を当たり前に続けてきたわけであるが、そこに「漬け物」と「配達中の商品販売」という、決して派手ではないが、お客様にとって嬉しいサービスが加わっていた。二代目は先代の経営を基本的には継承しながら、宅配のメリットをさらに追及し着実に売り上げを伸ばしてきた。牛乳販売店経営に新たな挑戦を持ち込んだ経営は高く評価することができ。(二代目、走り続けま賞)



【北陸ブロック】石川県金沢市  
**成和フード(株)**  
**宅配の健康屋(森永)**  
 安達 保 (56)



(発表者は長女の寿江さん)  
**【主な販売技術と販売努力の内容】**

1. 個人住宅への新規開拓とともに、会社やオフィスの社員向け新規開拓にも力を入れている。これにより石川県庁での職域宅配に成功している。

2. 職場内の働きやすい環境づくりも女性としての新しい発想でいろいろ取り組みを行っている。制服と名札の着用も店長のアイデアである。また、事務所内は整理整頓されており、挨拶の励行や職場内のコミュニケーション場づくりなどアットホームな雰囲気を作られている。

**【経営専門家の評価意見】**

代表者の保氏は社長職として堅実な経営を実行しているが、後継者の寿江さんに宅配部門を全面的に任せ、新しい感性やアイデアを積極的に経営に取り入れている。また寿江さんは、北陸3県の若手経営者グループに紅一点ながら積極的に参加、経営や商品に関する基礎知識、業界全体の動向の把握、各店の情報収集に励んでいる。経営方針である「金沢で一番元気のある、笑顔の絶えない会社」を目指してさらなる飛躍を期待したい。(女性のパワーが発揮されたで賞)

【東海ブロック】愛知県春日井市  
**(株)長濱牛乳店(森永)**  
 長濱 弘晃 (37)



**【主な販売技術と販売努力の内容】**

1. 豊富な商品知識でお客様の信頼を得るため、営業開拓は経営者自らと経営者夫人、経営者の母が中心に行っている。

2. 高齢者世帯の多い地域柄、集金も約半数が手集金である。時間はかかるものの、顧客とのコミュニケーション強化のために、積極的に実行している。

3. 当店は20年1月より、安全な食品を提供するためのリスク管理を行っている店として、愛知県から「リスク管理優秀店」の認定を得ている。

**【経営専門家の評価意見】**

経営者の弘晃氏は、今後の会社経営を考える上で、量販主体から



農林水産大臣賞受賞の速水商店 (右)

宅配主体へと戦略を変革するなど積極的に会社運営を行っている。今年度においては、老人介護施設への参入やスーパー銭湯への納入など積極的に販路を広げている。また、食の安全性が問われている中、愛知県認定の「リスク管理優秀店」に認定されるなど、自店の安全性を追求された姿勢は大いに評価できる。

(安全性を徹底的に追及したで賞)

【近畿ブロック】京都市伏見区  
**速水商店(明治)**  
 速水 謙次 (40)



**【主な販売技術と販売努力の内容】**

1. 比較的狭いエリアに商圏を絞り込み、迅速な顧客対応を心がけている。そして顧客管理と電話を連動させたシステムの導入により、クレームや脱落等の顧客からの電話に対して

もすぐに駆けつけ対応している。

**【経営専門家の評価意見】**

2. 経営方針にも掲げているように「従業員の幸せ」を最も重視した経営を行っており、物流コストや生産性の向上等によって得た利益も積極的に還元し、やりがいのある職場環境づくりを進めている。

3. コンビニ支払を優先して進めているが、以前の顧客に関する手集金を継続して行うなど、顧客ごとの棲み分けを行

っている。

**【経営専門家の評価意見】**

当店は、再び宅配事業に参入した際には全く顧客がいない状態からスタートし、10年で現在のレベルにまで成長してきた成長著しい店舗であるといえる。代表者が前職時代に培った「従業員満足」の考え方の実現と、顧客管理と電話を連動させたシステム導入などによる「顧客満足」の実現を図っている。特に顧客を囲い込む点に工夫を施し、着実に顧客を増やし続けている点は非常に評価できる。

**【近畿ブロック】滋賀県甲賀市**  
**明治宅配センター辻牧場**  
 辻 保宏 (35)



**【主な販売技術と販売努力の内容】**

1. 以下の5項目を「営業の心得」として策定し、営業を行う際の行動指針としている。①牛乳をベースに勧めよう。②口座振替率を上げよう。③牛乳という言葉と健康飲料!④1/10の法則を信じる。⑤実績は商品×印象×技術×行動量だ。

2. 全明連が推進する標準サービスを上回るサービスを行うことを目標とし、独自の標準ホスピタリティを作成、それを基に配達スタッフに教育を行っている。

3. 年に2回、スタッフ向けにコンクールを実施して優秀者に表彰を行い、従業員のモチベーションアップを図っている。

**【経営専門家の評価意見】**

外部の幅広いネットワークから常に成功事例等の情報を収集し、それを即座に自店に取り入れてみようという積極性・行動力が着実に成果へと繋がっている。「スタッフ向けのコンクール」のような従業員のやる気を促すための方策や、「お試しモニター専門員の設置」などによる効率的な営業活動等が挙げられる。このような姿勢が成長の大きな要因になっている。

【中国ブロック】岡山県津山市  
**津山明治乳販(株)**  
 池上 照常 (67)



(発表者は子息の潤さん)  
**【主な販売技術と販売努力の内容】**

1. 従業員全員で販売に取り組む。地元でのつながりを持っているそれぞれの従業員が、全員で販売する企業風土になるよう継続して取り組んでいる。

2. 配達とは別に、配達先を訪問し、BOXの清掃、サンプルの提供等のアフターフォローを行い、コミュニケーションを強くして解約防止を図っている。

3. パソコンによる顧客管理を活用して休眠顧客を選び、配達員が商品サンプルやカタログを持参し説明するといった方法で復活キャンペーンを行っている。

**【経営専門家の評価意見】**

同社は、「田舎町」と呼ばれ高齢化が進んだ閉鎖的な地方都市の特徴をうまく活用した活動が、

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

宅配専用 MEGMILK

「N-アセチルグルコサミン」が日々の健康を応援します。  
 N-アセチルグルコサミン 1200mg含有

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)



功を奏した好事例である。閉じた人間関係を活用した「地元の人による全員拡売」、地域を選択・集中した「アフターフォローによる解約防止」など、高齢化・過疎化した地域での活路を見出すためのヒントは多い。このような思考に至ったのは、同社内にある「活気」の存在が大きい。この活気の源泉は、「責任感のある社員」

「将来を一緒に考えることのできる後継者」の存在であった。(地方都市の特徴を活用したで賞)

【四国ブロック】香川県高松市  
ミルクステーション高松(森永)

黒川 博之(34)



【主な販売技術と販売努力の内容】

1. 店主とサンプリングスタッフが各家庭へ訪問し、新規開拓営業を行っている。  
①お客さんの立場になって考え、迷惑になる売り込みスタイルの拡売はしない。②丁寧な挨拶から始め商品の良さを知ってもらえる営業をし、納得していただく。③契約できなくても、再度訪問できるように好印象を与えて帰る。  
2. 訪問集金はお客様との貴重なコミュニケーションの時間であると考え、販売店を理解いただきサービスを提供するチャンスとして活用している。  
3. 商品の温度・鮮度・品質管理には細心の注意がはらわれている。保冷箱、畜冷剤は100%使用、定期的に保冷箱を清掃している。

【経営専門家の評価意見】

基本を踏まえながら新しいこの時代に順応した、現代の牛乳販売店のモデルになるように、さらに若さの発揮を期待したい。奥さんの里は親であり先輩でありそして理想とする目標店でもあろう。先輩として教えを素直に受け、販売店としては良い意味での競争店として、相互に切磋琢磨しながら素晴らしい販売店に育て上げて欲しい。(納得拡販業績向上賞)

【九州ブロック】熊本県熊本市  
(有)中山飲料(森永)

中山 千恵子(86)



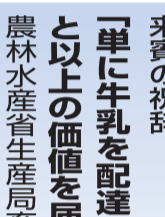
【主な販売技術と販売努力の内容】

1. 拡販戦略として、現在宅配している顧客の両隣をターゲットとし、牛乳のサンプル提供などいろいろな作戦を展開している。ポスターイングではなく必ず手渡しするようになっている。  
2. その他、受け箱の定期的清掃、新規顧客の定着策として一定期間経過後の粗品の進呈、ほぼ100%の手集金の実施、冬場の休止客への春からの再開を期しての経営者自らの定期訪問等、「地域住民に笑顔と思いきや」のモットーをいたるところに発揮している。  
【経営専門家の評価意見】  
当社のここ2~3年の売上、粗

利益額の伸びは特筆ものである。これは、機を見るに敏な目を持っていることが最大のポイントであるが、そのインパクトはひとえに自動販売機への進出に成功したことと尽きる。若者の牛乳離れと宅配に対するアゲインストの風を、敏感に感じ取って、素早く対処した戦略が功を奏したものである。

当初から貴晴氏を将来の経営者と位置づけ、祖父から祖母、そして母親を経て社長学を授けてきたことが、ここに来て効果を顕しているのではないかと思われる。地元にしつかり根付いたコミュニケーションが、次代の経営者への強い味方になるのは確実である。

【単に牛乳を配達するのではなく、農林水産省生産局畜産部牛乳乳製品課 課長補佐 依積田 守氏 受賞された皆様、おめでとうございます。】

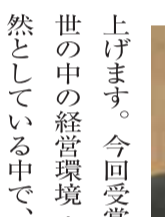


受賞された皆様、おめでとうございます。昨今の牛乳をめぐる情勢につきまして、消費への影響が非常に心配される所ではあります。今後価格を補って余りある価値を届けていかなければならないと思います。今日の発表にもありましたように、販売店の皆様は地域社会に重要な役割を担っていますので、単に牛乳を届けるということ以上の価値を持っていらっしゃると思

また、消費者と直接対話して商品提案してゆけるといふ、スーパー、量販店もうらやむようなビジネスモデルを持っていらっしゃる。今日の優良事例を全国の販売店全体の財産として活用し、ますます発展していただければと思います。

【各地域でお客様と密着した商売を続けていたください】  
日本ミルクコミュニティ株式会社 営業統括部 部長 衛藤 信豪氏  
本日受賞された皆様には心よりお祝い申し上げます。今回の受賞された皆様は、世の中の経営環境・経済環境が騒然としている中で、普段から経営改善・販売促進にご尽力され、着実に実績を上げていらつしやいます。皆様共通していたのは、地域密着・お客様を大事にするという姿勢ではないかと感じました。今日皆さんの発表にあつたように、いかに地域に溶け込んで着実な仕事をされるかというのが大切なのではないでしょうか。今日発表いただいた内容でも、テクニク的なこと以上に気持ちの問題を大事にしたいと思えます。それはメーカーにも責務がありますし、ぜひ販売店の皆様にも各地域でお客様と密着した商売を続けていただくことで、牛乳業界にとっても明るい展望が見えてくるのではないかと

受賞者代表謝辞  
「大きな幸せをいただきました」  
近畿ブロック  
速水商店(明治)  
速水 謙次氏



本日は大変名誉ある賞をいただきました。誠にありがとうございます。全国でいろいろな工夫をして牛乳を盛り立てていらつしやる皆さんの発表を聞きまして、ぜひ京都に持ち帰って真似をさせていただきます。ありがとうございます。そして本日、また一つ大きな幸せをいただきました。京都へ帰りましてまずお客様へ報告し、従業員にも幸せを与えたいと思います。本日はどうもありがとうございます。



発表会終了後の懇親会の様子

家族みんなの健康づくりは、毎朝のヨーグルトから。

ラクtofelinとビフィズス菌

1本(120g)あたりの主要成分		
ビフィズス菌 BB536 100億個以上	ラクtofelin 100mg	ミルクオリゴ糖(ラクチュロース) 100mg



おなかに配達ヨーグルト

- 生きたまま腸まで届くビフィズス菌BB536 100億個以上
- ラクtofelin 100mg
- ビフィズス菌を増やすラクチュロース(ミルクオリゴ糖)
- ビタミンE 3mg
- コクのある味わいのヨーグルト
- ゼラチンや寒天等不使用

いきいき元気のおヨーグルト

- 生きたまま腸まで届くビフィズス菌BB536 100億個以上
- ラクtofelin 100mg
- ビフィズス菌を増やすラクチュロース(ミルクオリゴ糖)
- 食物繊維2.6g配合
- 飲みやすいドリンクタイプ

