

第29回 牛乳販売店優良事例発表会

主催：(一社)全国牛乳流通改善協会 後援：(一社)Jミルク



優良事例発表会受賞者

平成28年度 第29回牛乳販売店優良事例 受賞店

最優秀賞	農林水産大臣賞	茨城県 雪印メグミルク 塙販売所	小林 教太郎
優秀賞	農林水産省生産局長賞	香川県 宅配みるく便	浦野 裕之
優秀賞	一般社団法人Jミルク会長賞	山梨県 ミルクコンタクト	内藤 近房
優秀賞	一般社団法人全国牛乳流通改善協会会長賞	北海道 雪印メグミルク販売店 吉田	吉田 秀範
		千葉県 ウーベル船橋ミルクセンター	上村 英輝
		長野県 株式会社長野MCセンター	上條 利栄
		静岡県 有限会社いしばし	石橋 一夫
		大分県 みどり牛乳 宅配センター豊肥	亀井 英和

表彰式に次いで、橋本審査委員長からの審査経過報告、経営専門家の先生方からの講評に続いて、来賓の雪印メグミルク取締役専務執行役員土岡英明氏から祝辞をいただきました。最後に、最優秀賞農林水産大臣賞を受賞した雪印メグミルク塙販売所小林厚文さんが受賞の謝辞を述べ、萩原副会長の閉会の辞のあと記念撮影をもつて終了しました。

本日は、平成28年度第29回牛乳販売店優良事例発表会の開催にあたり、時節柄ご多用な折にもかかわらず農林水産省 牛乳乳製品課の葛谷課長補佐をはじめ、各メーカーの代表者さま、関連諸団体代表の皆さまにご臨席たまり、心から厚く御礼と感謝を申し上げます。また、本事業の運営に何かとご協力いただきました関係各位にも心から感謝と御礼を申し上げます。

さて、このたび選考された8店の加盟店の皆さま、まことにめでとございます。皆さまには、日頃の経営努力に心から敬意を表しますことはもちろん、このたびの参加において、たゆまぬ努力により培った貴重なノウハウのご提供をいただきましたことは感謝にたえません。全国の加盟店にとって、必ず大きな励みになる

茨城県代表
雪印メグミルク塙販売所が最優秀賞
農林水産大臣賞を受賞

去る2月3日(金)、一般社団法人全国牛乳流通改善協会主催の第29回牛乳販売店優良事例発表会が、東京・市ヶ谷のアルカディア市ヶ谷にて開催されました。全国から選ばれた8店の全改協の加盟店が、それぞれのすぐれた取り組みを発表しました。

発表会は、関係諸団体、乳業メーカー、各流改協代表、報道・業界紙などの参加を得て開催されました。北川副会長の開会の辞、橋本会長の主催者挨拶で開会。8店の全改協の加盟店の代表者の取り組みの発表をうけて、審査委員による厳正な審査を行い、最優秀賞、農林水産大臣賞、優秀賞、農林水産省生産局長賞、優秀賞、一般社団法人Jミルク会長賞、優秀賞、一般社団法人全国牛乳流通改善協会会長賞の各賞を決定し、表彰しました。

長賞、優秀賞 一般社団法人Jミルク会長賞、優秀賞 一般社団法人全国牛乳流通改善協会会長賞の各賞を決定し、表彰しました。最優秀賞 農林水産省生産局長賞には茨城県代表の雪印メグミルク塙販売所が選ばれました。同店の報告中、スタッフの発案による幼稚園を対象にした腸内環境勉強会の人形劇などの取り組みが、特に今までにないユニークなものとして注目されました。そのほかの受賞結果は上記のとおりです。



橋本 正敏氏

主催者挨拶
一般社団法人全国牛乳流通改善協会 会長



〒101-0061 東京都千代田区三崎町3-2-15オリエンビル6階
発行所 一般社団法人全国牛乳流通改善協会
TEL.03-6380-8021
FAX.03-6380-8435
e-mail: mail@zenkaikyou.or.jp
U R L : www.zenkaikyou.or.jp
twitter: @zenkaikyou
facebook: 全国牛乳流通改善協会



第4回 牛乳ヒーロー&ヒロインコンクール 牛乳販売店特別賞受賞作品 「牛宮 ぎゅうじろう」

紙面から

優良事例発表会	(一) 三
受賞店覧、主催者挨拶	(二) 二
審査経過の報告	(二) 二
経営専門家の講評	(二) 三
来賓祝辞	(三) 三
インフォメーション	(四) 面



毎日の健康を応援いたします!

カラダ強くする ヨーグルト / のむヨーグルト



3つのチカラ

ビフィズス菌 BB536



今、話題のシールド乳酸菌配合!



100g

110g

森永乳業

宅配専用

ことと確信いたしております。重ねて御礼申し上げます。
私の座右の銘に「努力は必ず実る」という言葉があります。皆さまは正にそれを実践されている方々だと思います。今後ともご活躍を心から期待しております。

この貴重な内容は、『平成28年度牛乳販売店有料事例集(第29集)』

として刊行されます。この事例集が加盟店さまの繁栄と牛乳の普及拡大に大いに役立つことを願ってやみません。

これを機に、全国の加盟店の皆さまがそれぞれの地域において益々ご活躍くださいますことを心から祈念し、関係各位に重ねて感謝申し上げ、開催のご挨拶とさせていただきます。



発表会会場風景

審査結果発表、審査経過の報告

全8店の発表のあと、発表に対して審査委員から質疑応答がありました。特に、全改協は昨年、全加盟店に「宅配」に関する自主規制マニュアルを配布した一方、セールスマンが問題ある事件を起こすなど過激な営業活動が全改協加盟店以外の一部の店舗で見受けられ、コンプライアンスのあり方が再度問われている中で、営業に携わる従業員の教育をどのようにしているか橋本審査委員長から問いがありました。発表者の皆さまはそれぞれの取り組み、工夫を回答していました。いずれも、ノルマをこなさせられているのではなく、お客様との良好なコミュニケーションに重点をおき、コンプライアンス違反のない活動をされていることがうかがわれる回答でした。この質疑応答の後、審査に入りました。



最優秀賞 農林水産大臣賞
雪印メグミルク 塙販売所 発表者 小林 厚文氏
表彰の様子

近年、販売店の極端な大型化にともない、「隣に負けまい」という競争の激化が目立ちます。これは単に同質化を招くのみで、質的崩壊やコンプライアンス軽視が危惧されます。そのような中にあっても、中規模経営なら

今回は、比較的中規模の販売店が主体の発表会となりましたが、皆さまのびびりと発表され、経営技術に誇りと自信をもっておられることがよく感じられた発表でした。共通点として、地域密着型、お客様満足の追求、物流に対する工夫、およびコンプライアンスの重視を強く感じました。

なお、農林水産大臣賞受賞店以外の上位2店を、本日公益財団法人食品流通構造改善促進機構から前田部長が審査委員として参加いただいておりますが、同機構主催の「優良食料品小売店等表彰事業」の流通部門に推薦いたします。

本日の8名の発表を聴き、率直に思うことは、皆さん本当にプレゼンテーションが上手だということです。年々レベルが上がっていると感ずる。報告に引き込まれた。「人を引きつける魅力」が求められており、しかも成果を出していることを、発表を聴いて感じた。どういふことかという、皆さんの発表には「牛乳をどう売るか」



橋本 正敏氏
一般社団法人全国牛乳流通改善協会 会長



雪印メグミルク販売店 吉田 発表者 井本 博己氏



雪印メグミルク 塙販売所 発表者 小林 厚文氏



ウーベル船橋ミルクセンター 代表者・発表者 上村 英輝氏



ミルクコンタクト 代表者・発表者 内藤 近房氏

当日の発表の様子 <1>

経営専門家の講評

発表、表彰のあと、各発表店を訪問調査された3名の経営専門家が、調査したお店について講評しました。



佐藤 卓 先生

皆さん経営にいろいろな工夫をされ、話す力もある。特に印象に残っているのは(株)長野MCセンターさんで、二時6・000軒あった顧客が減少してしまった。その原因に気が付いたこと、特に、一人ひとりのお客様に会わなければならないということに気が付いたということ。これは、牛乳販売店に大切な本質であり、これを見付けたということではないか。そのほかすべての発表店で、お客様へのサービスに気負いがなっていない。うちはこんなことをやっています」とお客様に示す前に、自然に、困っているお客様にお手伝いをしていく。だから、強引な新規の営業が来てもお客様は「うちはこの販売店とずっとお付き合い

これからの先もいろいろ試み、ノウハウを実験して、お客様に寄り添う販売店のありかたを追究してください。

小畑 秀之 先生





株式会社長野 MCセンター 代表者・発表者 上條 利栄氏



有限会社いしばし 発表者 石橋 順広氏



宅配みるく便 代表者・発表者 浦野 裕之氏



みどり牛乳 宅配センター豊肥 代表者・発表者 亀井 英知氏

当日の発表の様子 <2>



来賓の祝辞
雪印メグミルク株式会社
取締役 専務執行役員
土岡 英明 氏

第29回牛乳販売店優良事例発表会の開催をお慶び申し上げます。受賞された皆さまに心よ

という内容は出てこなかった。人とのコミュニケーション、関係づくりだけだ。これはお客様とだけではなく、お店のスタッフとも同様である。この点を皆さん共通して力を入れていってほしいと感じた。

北海道の(株)雪印メグミルク販売店 世帯数が少なく積雪が多い地域での営業は非効率だと思いが、そのような環境で売り上げを120%伸ばすのは、率直にすごいと思う。参考になる。

千葉県のウーベル船橋ミルクセンター 有料の「便利屋サービス」は画期的である。絵手紙サークルの話は胸を打たれた。日頃からのコミュニケーションの積み重ねの成果であつて、真似をしようとしてもすぐにできるものではない。

静岡県の(有)いしばし 人材派遣会社の経営をしていたという経歴が意外だ。その経験から、人をうまく使っていると感じた。対して、お客様はお客様に密着した営業をされて、両者がうまくバランスしている。3店とも、これからの取り組みが楽しみである。この3店だけでなく、

本日発表の8店すべて、地域に密着して根付き、ファンを増やし、これからも活躍することを期待する。

窪田 靖生 先生



この講評用に用意していた話題と違う内容を、提案という形で話したい。本日の発表の中で便利屋サービスや生活支援を実施しているという、「商売、売り上げに結びつかない」ことを大事にしているという内容があつたことから、以下の話題を話したいと思つたのである。来週、2級・3級の販売士の更新講師として、『顧客感動経営と従業員満足』という講習を行う予定で、「顧客維持が大事」という内容を話す。年間何もしないと、顧客の流失は20〜30%にのぼる。また、顧客を維持するのは、新しく顧客を獲得するのに比較して1/5のコストで済む。したがって、今有する顧客を維持すること

は非常に大事である。2011年から人口減少社会に入り、顧客も少なくなるといえます。厳しい世の中になるので、お客様、特に「ファン」の確保はきつちりと確保しておいてほしい。

では次の「顧客感動」とは何か。従来は「顧客満足」といわれていたが、満足したお客様はほかに移る可能性がある。これが「顧客感動」の域に達すると、なかなかほかには移らないどころか、口コミでほかのお客様を連れてきてくれる。口コミは、感動したお客様でないと発生しないといわれている。

「顧客感動経営」のためには何をしたらいいか。①明るい挨拶②笑顔③アイコンタクト である。これを大事にして営業していただきたい。

松下幸之助が掲げた「商売戦術三十カ条」の中に「紙一枚でも景品はお客様を喜ばせるものだ。付けてあげられるものはない時は笑顔を景品にせよ」という項目がある。これからはこの「感動経営」をこころがけてほしい。以上を提案としたい。



発表会会場風景

りお祝い申しあげ、日頃より全改協事業にご尽力されている役員、各流改協の代表の皆さまに敬意を表します。そして本日、全国の加盟店を代表し優良事例を発表された8加盟店に敬意を表し、牛乳宅配事業への独自の創意、工夫、改善取り組み、熱意ある経営内容をご披露いただいたことに感謝申し上げます。

急速に高齢化する日本で現在話題のキーワードは「健康寿命」です。ご存じの通りこれは「健康上の問題がない状態で日常生活を送れる期間」のことであり、厚生労働省によれば、平均寿命と健康寿命の間には、男性で約9年、女性で約13年の差があり、大きな社会課題となつていきます。健康寿命の最大の敵は「自立度の低下」「寝たきり」であり、それらの要因の第1位は運動機能障害によるものといわれています。

健康寿命を延ばすカギはバランスの良い食生活であり、国の「食事バランスガイド」では、主にカルシウムの供給源としての牛乳・乳製品を特にシニア世代は多く摂取するよう推奨されています。現在、牛乳、ヨーグルトなどの健康効果が改めて注目されている中で、健康習慣をお届けする牛乳宅配は、まさしくこの社会課題に対応する「社会貢献ビジネス」です。私達メーカーも、健康ニーズに対応する商品

の研究開発に一層の努力をして参ります。

目を流通業界に転じますと、最近「ラストワンマイル」という語がキーワードになっています。もともとIT用語ですが、流通業界では、商品を個人宅まで届ける最後の距離を意味し、現在のネットスーパー、CVSは、このラストワンマイルをどう制するか競合に勝つための大きな課題です。しかし牛乳宅配というビジネス形態は、すでに、地域に密着し、高齢者の見守りサービス、生活支援サービスなど、配達だけではない、お客様との強い信頼関係を持つラストワンマイルを築いており、地域貢献ビジネスのあるべき形だといえます。

本日の発表を聴き、地域に密着し、お客様とのコミュニケーションを通じ信頼されることでお客様の健康習慣作りに貢献し続ける牛乳宅配の価値を、スタッフの皆さんとの全員経営で高めていくということが強く印象に残りました。

本日の発表内容を各地域の加盟店さまと共有していただき、牛乳宅配の価値を多くのお客様に実感していただき、協会がさらに発展をされることを期待申し上げます。最後に、本日ご列席の皆さま、ご家族、従業員の皆さまのご健勝とご多幸をお祈り申し上げます。本日はおめでとうございます。

インフォメーション 全改協からのお知らせ

平成29年度 地区別代表者会議を開催します

平成29年度の全改協事業の内容をご説明し、同時に、全改協と各地域の流改協との意見交換を行うことで今後の全改協の運営・組織強化を図る「地区別代表者会議」を6月に以下の日程で開催します。各都道府県流改協会長、事務局ご担当者をご出席をお願いします。

東京会場	6月 2日(金) 乳業会館
福岡会場	6月 3日(土) TKPガーデンシティ博多アネックス
大阪会場	6月 9日(金) ホテル新大阪
名古屋会場	6月10日(土) TKPガーデンシティ名古屋新幹線口
函館会場	6月17日(土) スマイルホテル函館

*いずれも13:30より

公益財団法人 食品流通改善促進機構主催 「第26回優良経営食料品小売店等 表彰事業」 の表彰式が開催されました

独自の経営努力によって立派な業績をあげている全国の中小の優良経営食料品小売店等を発掘し表彰する「優良経営食料品小売店等表彰事業」(主催(公財)食品流通構造改善促進機構、後援 農林水産省、日本経済新聞社、日本政策金融公庫)の表彰式が、2月21日(火)に東京都千代田区の法曹会館で開催されました。

全改協からこの事業に推薦されたミルクマーケット(株式会社春夏冬)さん(長野県)と池田乳業有限会社さん(鹿児島県)が(公財)食品流通構造改善促進機構会長賞を受賞される栄誉に輝きました。ミルクマーケットさん、池田乳業さんほかの受賞店リストを含めた表彰式の記事が2月27日発行の「日経MJ」に掲載されました。

受賞風景



ミルクマーケット
(株式会社春夏冬)

平成31年10月1日から消費税軽減税率が始まります

軽減税率制度導入への対応 ①

消費税率は平成31年10月1日に、10%に引き上げられることになっています。同時に、飲食料品などを対象に軽減税率制度も導入されます。消費税率が10%と8%が混在することにもない一部対応も必要になります。

加盟店さんでの必要な対応について数回にわたってご説明します。

1. 飲食料品だけを宅配し、卸をとまわらない加盟店さんの場合

レジシステムなどについて大きな変更をする必要は基本的にはありませんが、お客様への請求書に「消費税8%」を印字する必要があります。この変更については現在お使いのシステムのメーカーとご相談ください。

また、受発注システムがWindowsXPやVistaなどバージョンの古いコンピューターのOSを使っている場合は、古いOSに対して各システム会社のサポートを受けられなくなりますので、軽減税率上よりも、セキュリティ上の関係から更新が必要です。(以下次号に続きます)

各加盟店の皆さまの実態、また各流改協の皆さまから情報をぜひお聞かせください。

去る2月2日に開催された第5回理事会にて、次のような問題提起がされました。

配達した牛乳などの製品が、お客様の受け箱から盗まれる被害が発生している。被害に対する被害届は、本来は盗難に遭ったお客様が警察に届けなければならないが、お客様は盗難届を出したくないこと、販売店が盗まれた分をお客様に補填していることから、販売店が被害届をお客様の代わりに届け出ても受理してほしい。

ある県の流改協が、県の警察に上記のような内容を書面で申し入れましたが回答がないそうです。全改協で「警察相談専用電話 (☎#9110)」に問い合わせ、盗難被害の届け出を被害者以外の人が代理でできるかどうか確かめたところ、届け出できるかどうか一律に言えないようであることがわかりました。被害の規模や場合によっては、お客様の代理で被害届を提出して受理される可能性もあるようです。まずはお手数ですが、地元の交番、警察にご相談なさるのがよさそうです。

皆さまの流改協、加盟店さまで具体的な対応例、全国に役立つような情報がありましたら「全改協だより」でご紹介しますので、ぜひお寄せください。

全改協としても、この件で新たに情報がありましたらお伝えいたします。

加盟店の皆さまへ 加盟店証、地域安全パトロールのステッカーは色あせていませんか

平成26年度にお配りした「全改協加盟店証ステッカー」、平成27年度以降にお配りした「地域安全パトロールステッカー(シール、白無地マグネットシート)」は日光や水による色あせがしにくい印刷をしておりますが、色あせをしていたり、破損などをしていたりした場合、流改協を通じて全改協まで新品の追加をお申し込みください。

〔流改協様へ 加盟店からご依頼があった場合や、新たに必要になった場合のステッカー、シール、マグネットシートの追加ご注文は、10枚単位で実費で承っております。全改協までお問い合わせください。〕



全改協加盟店証ステッカー



地域安全パトロールステッカー

宅配専用商品 初の機能性表示食品

※牛乳販売店が配達している宅配専用商品【※総合プランニング調べ】



ガセリ菌SP株が内臓脂肪を減らす

届出表示：本品にはガセリ菌SP株が含まれます。ガセリ菌SP株には、内臓脂肪を減らす機能があることが報告されています。機能性関与成分：ガセリ菌SP株
本品は、疾病の診断、治療、予防を目的としたものではありません。
また、特定保健用食品ではありません。食生活は、主食、主菜、副菜を基本に、食事のバランスを。

宅配に関するお問い合わせ先

雪印メグミルク 宅配フリーダイヤル **0120-758-369** 9:00~17:00 (日・祝日・年末年始除く)

ホームページからも、宅配商品、宅配サービスについてのお問い合わせをお受けしています。またそちらでは宅配商品の詳細もご覧いただけます。

雪印メグミルクの宅配 検索

恵
megumi
ガセリ菌SP株
ヨーグルト
宅配専用

機能性表示食品
(届出番号 B3)



低脂肪

恵
megumi
ガセリ菌SP株
ヨーグルト
ドリンクタイプ
宅配専用

機能性表示食品
(届出番号 B4)

脂肪ゼロ
砂糖不使用

