

# 第34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(前列)

## 第34回牛乳販売店優良事例 受賞店一覧 (敬称略)

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <b>最優秀賞 農林水産大臣賞</b><br>佐賀県<br>株式会社鶴田乳業<br>鶴田 勘治          | <b>優秀賞 農林水産省畜産局長賞</b><br>大阪府<br>NPO法人JSBデイリーサポート<br>健康森永 箕面池田店<br>北村 眞隆 | <b>優秀賞 Jミルク会長賞</b><br>千葉県<br>株式会社STS<br>三溝 誠 |
| <b>優秀賞 全国牛乳流通改善協会会長賞</b><br>山形県<br>有限会社鳥海ハーモニー<br>池田 幸太郎 | 東京都<br>雪印メグミルク清富士販売店<br>紺野 亘洋   | 福岡県<br>森永太宰府ミルクセンター<br>福井 正登                 |

### 発表内容をwebで!

### 「牛乳販売店優良事例発表会」の概要がwebで見られます

今回の「牛乳販売店優良事例発表会」の発表内容については、報告文章とともに会場での発表の様子がweb上で動画ですべて見られるよう準備をしています。

キーワードによる検索で各受賞店の具体的な取り組み内容を読むことができたり、当日の発表内容の動画を見ることができたりと、webの自由度を活かした報告ページとなります。また、第31回以降の発表の様子も公開されております。ご覧いただき、ご参考になさってください。報告ページのurlは

<https://zenkaikyou.or.jp/ryukaiyou/s-report>

です。ぜひご覧ください。(パソコン、タブレット、スマホから閲覧可能です。これが見られない環境の方は、各マーク協のご担当者に、紙へのプリントアウトをご依頼されるようお願いいたします。)



当日は農林水産省、Jミルクはじめ関係諸団体、賛助会員、乳業メーカー、都道府県流改協代表、報道・業界紙などから出席がありました。発表会は、白羽副会長の開会の辞、木納会長の主催者挨拶で開会。各都道府県のマーク協から選出された審査対象の加盟店6店の代表者が取り組みを発表しました。

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、表彰式を行いました。最優秀賞 農林水産大臣賞には、佐賀県の株式会社鶴田乳業が選ばれました。そのほかの受賞結果は上記のとおりです。

表彰式に次いで、木納審査委員長からの審査経過報告、訪問調査を行った経営専門家の先生方からの講評に続いて、農林水産省畜産局長 牛乳乳製品課 課長 補佐の林 康之氏、来賓の森永乳業株式会社 理事 市乳営業統括部長 浮田 和宏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株式会社鶴田乳業代表の鶴田 勘治さんが受賞店代表として謝辞を述べ、終了しました。

## 第34回牛乳販売店優良事例発表会

3年ぶりに会場で開催

「九州一の販売店」を夢みて  
佐賀県 株式会社鶴田乳業が最優秀賞  
農林水産大臣賞を受賞

令和5年2月17日(金)一般社団法人全国牛乳流通改善協会主催の第34回牛乳販売店優良事例発表会が、東京・九段のアルカディア市ヶ谷にて開催されました。コロナ禍による中止、オンライン開催を経て、今回3年ぶりに会場に同が会しての開催となりました。全国のマーク協を通じて選ばれた6店の全改協の加盟店が、それぞれのお店の特徴的な取り組みを発表しました。

# 全改協だより

発行所 〒101-0065 東京都千代田区西神田3-1-2ウインド神田ビル502  
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

### 紙面から

- 優良事例発表会 (一) 四面
- 受賞店一覧 (二) 二面
- 開会の辞、主催者挨拶、審査経過の報告 (二) 二面
- 経営専門家の講評 (二) 二面
- 来賓祝辞 (三) 四面
- 閉会の辞 (四) 四面
- インフォメーション (四) 四面

自然の恵みを楽しむ方へ  
**おいしい**  
雪印メグミルク牛乳

**低温脱気製法**  
低温でやさしく酸素を除去してから殺菌することで生乳本来の“おいしさ”を保つ技術です。

**MBP** 雪印メグミルク

**カルパワー**  
1日分のカルシウムと鉄分  
栄養機能食品(鉄・葉酸)

ビタミンD 葉酸 ビタミンB12 低脂肪

食生活は、主食、主菜、副菜を基本に、食事のバランスを。



開会の辞

全改協副会長

白羽 恵司氏



厚く御礼を申しあげます。また、ご協力いただきました各マーク団体、そして各メーカーのご担当者には心から感謝申し上げます。

本日、第34回目を迎える牛乳販売店優良事例発表会を開催できるはごとなりしました。昨年度はコロナ禍により中止、昨年度は開催したもののオンラインで、各加盟店の発表がない形の開催であり、本年度は3回ぶりに会場にて、正式な形式で、皆さまをお招きしての開催となることを大変嬉しく思っております。

本年度はコロナ禍による行動制限が解除され、3年ぶりに会場で優良事例発表会を開催でき、6店の牛乳販売店が事例発表を行っていただけますことは大変うれしく思います。お忙しいなか、販売店の皆さまにはご参加いただき、協力に感謝申し上げますとともに日頃のご努力に対して心から敬意を表します。

本日の発表者の皆さまは、コロナ禍の厳しい環境の中でも経営に励まれ、その結果本日の発表は、私どもに心躍らせ、元氣、希望、感動を与えていただける事例を発表していただけることと確信しております。どうぞよろしくお願ひします。

さて、昨年末、コロナによる一時的な需要増の反動等と季節的な生乳生産量の増加に加え、学乳等の需要減など複数の原因が重なり、生乳の生産と、牛乳乳製品の需要との間で大幅なギャップが生じ、生乳の大量廃棄の危機に直面したことは、首相までもが消費の働きかけを行ったことにより、私たち乳業関係者のみならず、国民の関心を集めた案件となつたわけですが、幸い結果として大きなマイナスの影響は出ず、むしろ改めて酪農乳業関係者への理解が多少でも深まり、現在の酪農が抱える根深い問題にも目が行きつきかけにもなつたと信じております。本件の対策に奔走された農林水産省をはじめ諸団体様、そして販売での努力をこれまで以上になされた全国の販売店の皆さまに改めて感謝し、御礼申し上げます。

この危機を乗り越えるため、販売店は生き残りを賭けて様々なアイデア、工夫を重ねています。本日発表される6店はその中からよりすぐつた事例であり、これから、全国の販売店、全改協の加盟店の貴重なヒントとなるものです。ぜひ有意義に活用していただければと思っております。

最後に本日ご参加いただいた皆さまに重ねて感謝の意を申しあげ、開会の挨拶といたします。ありがとうございました。

が、昨年の期中に引き続き、再度値上げを控えているという異例の状況となり、買い控えによる販売減少が懸念されます。さらに、このたびのコロナの感染拡大により、消費者の購買活動は一変しました。言うまでもなく、通販、宅配が一気に広まり、「元祖宅配」と申しておりますが、永らく牛乳販売店が担ってきた牛乳宅配にも、ビジネスチャンスとして、他業界からの参入が近年にない規模で増えたと感じております。このように私たち牛乳販売店をとりまく状況は一層厳しさを増しております。また、賃上げの世情により、人件費の高騰も影響してまいりました。



発表会場の様子

事例について、10月に二次審査を行い、書類審査によって発表店6店を選考いたしました。この6店に対して3名の経営専門家の先生方が各店を訪問し現地調査を行い、その調査内容に基づいた二次審査を12月に開催しております。そして本日の発表会の最終審査によつてこのような結果になりました。

いま私たちをとりまく環境は、超高齢化による人口減少や、何よりコロナ禍による生活様式の変化もあつて宅配サービスへのニーズの高まりは著しいものがあります。このニーズの変化の本質を正確に受け止め、既存のサービスを直視することが必要な時期に来ております。

発表店の皆さまは、コロナ感染対策への対応はもとより、地域密着を旨として顧客満足度を意識した経営努力や、独自の工夫を実行されている点が共通しておりました。今回は、他業界が新たに牛乳宅配に取り組まれた事例や、これまでの牛乳宅配で課題となつている、マンション等のセキュリティへの対策も紹介がありました。

経営専門家の講評

小畑 秀之先生



山形県 有限会社鳥海ハーモニー

発表が非常にわかりやすかつた。お客さま、メーカー、従業員の「3つのハーモニー」というフレーズの内容がよくわかつた。私が訪問して感じたのは、現在移行期であるということ、来期、再来期ぐらいには、利益もしっかりと出てくると思う。高齢者の雇用という、地域の問題に向き合おうと方針転換を行った結果、様々なことがいい方向に循環し始めたと感じた。かつては従業員不足に悩まされ、雇用してもすぐ離職する等、成果につながらない時期もあつたようだが、地域で社会問題化している高齢者の就職先不足に向き合い、高齢者を積極的に雇用するようになってから、フルタイムでなくパートタイムの採用、勤務形態を高齢者にはパートタイム勤務とする、営業ノルマを低くする、など、勤務条件をゆるくしたことで従業員の定着率が高まり、同世代へのお客さまに対するコミュニケーションも取れるようになったと聞く。地域に

大阪府 NPO法人 JSBデリーサポート 健康森永 箕面池田店

大阪府 NPO法人 JSBデリーサポート 健康森永 箕面池田店

NPO法人への訪問調査は初めてであり、訪問するまではなかなかイメージがわかず、どんな取り組みをされているのか興味があつた。営利企業である株式会社とは異なり、NPOなので、社会の利益、社会貢献が一番の目的であり、地域の健康長寿、安心・安全がすべてのベースにあり、そこから、地域の包括支援センターや民生委員などとうまく連携をしながら、地域の問題解決を行う取り組みをしているということであつた。牛乳の宅配は、その目的を達成するための一つの手段である。本日の発表を聴いて気付いたのは、地域の野菜や果物を販売しているのが、地域密着の取り組みであると思つていたのだが、野菜や果物で食物せんいを摂取することが、取り組んでいる「腸腸相関」を広める一環にもなつているとのことで、地域住民の健康のための活動という、二本軸の通つた取り組みだと感じた。以前は比較的大規模な新聞配達店の代表を退任しNPO活動、牛乳販売店に転じたというのは、退路を断つて取り組む気込みの熱さを感じた。

受賞された皆さま、おめでとうございます。このたびの審査は、メーカーさまのご協力をいただき、各マーク団体から推薦された加盟店の

審査経過の報告 審査委員長

木納 雅康氏



審査経過の報告

最後に本日ご参加いただいた皆さまに重ねて感謝の意を申しあげ、開会の挨拶といたします。ありがとうございました。

この危機を乗り越えるため、販売店は生き残りを賭けて様々なアイデア、工夫を重ねています。本日発表される6店はその中からよりすぐつた事例であり、これから、全国の販売店、全改協の加盟店の貴重なヒントとなるものです。ぜひ有意義に活用していただければと思っております。



発表の様子 鳥海ハーモニー 池田 幸太郎 氏



発表の様子 健康森永 箕面池田店 北村 眞隆 氏

代表の皆さまのご出席を賜りまして

令和4年度第34回牛乳販売店優良事例発表会の開催にあたり、ご多用な折にもかかわらず、農林水産省様、各メーカー様、都道府県流改協の



木納 雅康氏

一般社団法人全国牛乳流通改善協会 会長

主催者挨拶



### 窪田 靖生 先生



福岡県 森永太宰府ミルクセンター

25年前、異業種からのゼロから出発し、さまざまな苦勞があったことと思う。当初収益が上がらなかったのは置き配の「コンビニエンスBOX」にあると気付き、この販売形態を撤退し宅配に絞った。その間の苦勞がかなりあったことと想像する。また、代表者が年齢的に後継者を決めなければならぬが、子息は別の職に就いているため、姪御の旦那への後継の依頼を考えているが、当人が決心し切れていないよう、少し頭痛の種であるようだ。だが後継するにしても、収益が上がらなければ喜んで継承してくれないので収益改善に取り組んだと聞いており、成果がほぼ出ている。また地域貢献として、学校職員が休むと生徒が困るという理由で、職員には健康のため、特別価格で販売しており、喜ばれている。ほかにも高齢者の便利屋を行っており、これらが発展につながっている。以上の情報は訪問調査で得たが、発表で本人が触れなかったので補足したい。



発表の様子  
森永太宰府ミルクセンター  
福井 正登 氏

### 佐賀県 株式会社鶴田乳業

テレアポ専用場所を借り、従業員6名を配置という体勢は、始める際は勇気が要ったのではないかと想像する。結果としてうまく行ったので、店舗の成功の要因だったと言える。そして、本人は、先ほどの発表で言わなかったが、大きな経営方針、目標がある。「九州一の販売店になる」と「宅配日均本数2,000本」である。現状の数値から言えば日均の目標はもう少しの努力で達成できそうである。また、乳業メーカー5社の商品を扱っており、商品にバラエティがあり、お客さまの様々なニーズに応えることができる、というのが大きな特徴だと感じた。ほかに、地域貢献として、商工会議所主催、吉野ヶ里遺跡の駐車場で開催されている「軽トラ市」にも参加している。



発表の様子  
鶴田乳業  
鶴田 勤治 氏

### 石川 明湖 先生



(当日で欠席につき)  
小畑 先生  
による講評

### 東京都 清富士販売店

紺野代表一人で経営をされているということで、全国の同じような販売店のモデルになればという発言

がご自身の発表にもあったが、発表を聴いていて、真似すべき点は多々あり、モデルになれるだろうと思った。

一人で経営しているということ、時間の使い方を効率化しており、業務の中で注力する箇所とのバランスが非常に優れていると感じた。ナビシステムの導入・活用、テレアポやイベントの外注化などにより、うまく効率化している。

一方、一人で経営しているにもかかわらず、酪農家や保育園、また販売店同士の情報交換会にもかなり積極的に参加しており、これらのことはなかなかできるものではないと感じた。また、お客さまへの買物代行や電球の交換などに時間を使っておき、効率化、時間のかけ方という課題にしっかり対応している点が素晴らしいと感じた。まさに「モットー」としているという、「近江商人の三方よし」である。

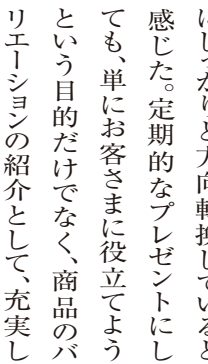


発表の様子  
清富士販売店  
雪印メグミルク  
雪野 清野 氏

### 千葉県 株式会社STS

三溝代表の発表に、心を打たれた。「上手」というより、「思いがあふれた」という発表で、心に響く内容だった。お客さまに寄り添い、お客さまのしてほしいことに応える、という軸、柱がしっかりしている。やられていることすべてが、ここにつながっていると感じた。販売員が契約してくれるようお願いする「お願

い型セールス」は、やりがちではあるが、お客さまのためにはならないものである。そこを、お客さまのニーズを聴いた「提案型セールス」にしっかりと方向転換していると感じた。定期的なプレゼンテーションも、単にお客さまに役立てようという目的だけでなく、商品のバリエーションの紹介として、充実した商品ラインナップをお客さまに知ってもらうためである。また、ゆうパックを使った配送や職場への配達も、はじめは斬新な方式だと感じたが、斬新なだけではなく、根本は「お客さまの役に立つ」ということであり、ここがきっちりしていることに感銘を受けた。



発表の様子  
STS  
三溝 誠 氏



最優秀賞農林水産大臣賞の授与

### 来賓の祝辞

農林水産省 畜産局 牛乳製品課  
課長補佐  
**林 康之 氏**



本日第34回牛乳販売店優良事例発表会にあたりましてごあいさつを申しあげます。本日ご臨席の皆さまにおかれましては、日頃より農林水産行政にご理解とご協力賜わるとともに、宅配業務を通じて牛乳乳製品の安定供給と消費拡大にご尽力いただき、感謝申しあげます。

また、全国の全改協加盟店の中から、厳正な審査を経て本日、優良販売店に選ばれた皆さま方に対しまして、心よりお祝い申し上げます。

本日発表された方々の資料を事前に拝見しましたが、牛乳販売における配送コストの削減、販路拡大等による販売本数の増加・利益率の向上、といった経営改善の取り組みや、地域との密接なかわりなど地域貢献の取り組みなどのご努力をたゆまず続けられており、その真摯な姿勢に対しまして深く敬意を表する次第でございます。

酪農関連行政に目を向けますと、ロシアによるウクライナ侵攻や円安等の影響により、わが国の社会情勢は多大な影響を受けてお



発表会場の様子

ります。酪農乳業においても、飼料穀物価格の上昇や、乳製品の国際相場の上昇などにより生産コストが上昇し、また、物流コストにつきましても燃料等の高騰により増大している状況であり、牛乳販売店の皆さまにおかれましては大変厳しい状況であると思えます。

昨年11月、そして本年4月と、飲用向けおよび加工向け乳価が改定されますが、できる限り需要減退が起これぬよう、皆さま方におかれましては、日頃から消費者と直接のつながりを持たれているという牛乳販売店の強みを活かしながら、本日のご発表にあるような創意工夫のある取り組みの実現などを通じ、今後とも、各地域に

において消費者の信頼確保と牛乳製品の消費拡大にご尽力いただきますようお願い申し上げます。

農林水産省としまして、昨年の6月にJミルクと合同で立ち上げた「牛乳でスマイルプロジェクト」によりまして、業界内外のさまざまな企業、団体、自治体などに幅広く呼びかけ、業界の枠を超えた連携を含め、参加者同士が新たに協働で取り組む販促キャンペーンを推進するなど、消費拡大の輪を広げております。皆さまからもぜひご参画いただければと存じます。

最後に本日ご列席の皆さま方の益々のご発展を祈念いたしましてご挨拶とさせていただきます。本日は誠にありがとうございました。



森永乳業株式会社  
理事 市乳営業統括部長  
**浮田 和宏 氏**



第34回牛乳販売店優良事例発表会において、本日入賞されました方々、誠にありがとうございます。

事業には、必要な3つの「柱」があります。一つは独自性。次が成長性。もう一つが収益性です。これを追究され続けた皆さまが本日ここにいらつしやるのだと思います、非常に強い感銘を受けております。

本日発表いただいた事例を、ほかの加盟店さまにも共有させていただき、全国の加盟店さまが活性化し収益を上げ、お客さまの健康につながればというのを切に願っております。ぜひ活用させていただきたいと思っております。どうぞよろしく願います。また開催にあたり、全改協の役員の方々、事務局の皆さま、本当にありがとうございます。この場を借りまして御礼申し上げます。

コロナ禍は、当初は「巣こもり特需」がありました。それが今は二巡、三巡しました。また、1月に乳価の改定があり、4月には加工用の乳価が改定されます。昨日の報道によりますと、6月にも、生乳販連から15円〜20円の乳価改定の要望が出されるということですので。それに加えまして、ロシアによるウクライナ侵攻の影響、さらに重ねてあらゆるコストが上昇している状況です。

一方所得は目立って上がっており、これにより生活防衛意識もさらに強くなつており、非常に厳しい状況が続いております。さらに、新しくお客さまを開拓する活動も、コロナの影響のみならず、最近では宅配を装った強盗事件などもあり、マイナスのイメージが出ている状況です。しかしながら、2042年まで、65歳以上の人口が増え続ける予測の中で、その予備軍である40歳台、50歳台に対して、健康を支える我々の事業そのものが、広く言われているSDGsに沿った活動だと考えております。

「コロナで一気に未来が近づいた」という話をよく聞きます。私も、家におり、宅配便の頻度が高くなったり、ネットやオンラインでの注文が増えたと感じております。このような環境で我々宅配牛乳業界は、たとえば、「EC(電子商取引)と比較したメリット」や「商品力」を課題として考えなければと思えます。少し前までは、機能性に特化した商品は、宅配牛乳市場の独壇場でしたが、今ではスーパーでも販売されております。価格も、宅配は決して安くはない。利便性については、宅配牛乳のように定期的に来るほうが利便性が高いのか、あるいは欲しいときに注文するのが利便性が高いのか。さらに、決済手段について言えば、現在は特に電子決済等の場面でポイントが付くので、それを利用したいお客さまが多いけれど、宅配牛乳の決済手段は、引き落としか、手集金、袋集金がメインであり、ポイントが付きにくいというデメリットがあります。それに変わるメリットは、コミュニケーション

だと思えます。オンラインではあります。受信箱を介してお客さまとつながっている、というのは一番のメリット、魅力です。さらに地域独自、あるいはメーカー独自のサービスを付加することにより、お客さまとのパイプを太くすることが重要だと思います。まだまだアゲンストの風は続くと思えますが、生乳販売一体になり対策を考え、切り抜けていきたいと思っております。私どもメーカーといたしましては、その強みを活かして価値を提供することにより、一人でも多くの方の笑顔があふれる家庭生活と豊かな社会に貢献してゆきたいと思っております。

最後に、本日ご参加の皆さまの益々のご健勝一般社団法人全国牛乳流通改善協会ならびに流改協、加盟店の益々のご発展を祈念いたします。本日はまことにありがとうございます。

最後に、本日ご参加の皆さまの益々のご健勝一般社団法人全国牛乳流通改善協会ならびに流改協、加盟店の益々のご発展を祈念いたします。本日はまことにありがとうございます。

閉会の辞

全改協副会長

**宮崎 貴浩 氏**



本日、第34回牛乳販売店優良事例発表会にて入賞された加盟店の皆さま、誠にありがとうございます。皆さまの発表内容、審査書類を拝見しお客さまを大切に、笑顔と感謝の気持ちを含めて商品をお手元まで届ける、ということが6名全員の発表

から強く感じられました。皆さまのご努力と、なにより長年培ってきた営業手法、顧客サービスを、本日の発表でオープンにしていたいただきました。このことは、明日以降、全国の加盟店に活用され、大きく貢献することと思えます。今後も、「日本の文化」と言ってよい牛乳宅配の地域密着の素晴らしいシステムにより、全国で地域を牽引していただき、

次世代への継承も含め、皆さまがますますのご発展をされることを祈念しております。本日ご多忙にもかかわらず、関係各所の皆さまにお集まりいただき、ありがとうございます。今後も、全国の全改協加盟店に対し、変わらぬご支援、そしてたくさんのお客様をいたします。ありがとうございます。

インフォメーション 全改協からのお知らせ

公益財団法人食品等流通合理化促進機構主催  
「第32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)食品等流通合理化促進機構、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22日(水)に東京都千代田区の学士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、滋賀県の有限会社一実牛乳さんが(公財)食品等流通合理化促進機構会長賞を、北海道の株式会社スギヤマさんが(公財)食品等流通合理化促進機構会長奨励賞を受賞される栄誉に輝きました。

令和5年度の総会、地区別会議開催のお知らせ

令和5年度の第46回通常総会は、令和5年6月9日(金)開催予定です。また、総会で承認を受けた令和5年度の全改協の事業を各流改協、マーク協の皆さまにご説明する「地区別会議」を、6月以降以下の日程で開催します。

東京会場	6月14日(水)
大阪会場	6月20日(火)
福岡会場	6月21日(水)
名古屋会場	6月27日(火)
仙台会場	7月7日(金)

\*いずれも13:30より  
\*会場は未定です。決まりましたら別途ご連絡いたします。



毎日の健康を応援いたします!

宅配専用

長期常温保存可能

- なめらかな食感
- 大豆本来の香りと甘み
- 冷奴におすすめ



冷奴に

お料理に



- しつかりとした硬さ
- 水切り不要で手間いらず
- お鍋やお料理におすすめ

森永乳業