



オンライン表彰式の様子

第三十三回 牛乳販売店優良事例発表会 令和四年二月十八日(金) 全改協事務局を開催場所とする リモート開催(ZOOM)
一 開会 (13時30分)
二 主催者挨拶 (13時32分)
三 来賓紹介 (13時45分)
四 入賞店紹介 (13時47分)
五 各店取組紹介 (13時50分)
六 各賞発表並びに表彰 (14時10分)
七 審査講評 (14時40分)
八 来賓挨拶 農林水産省・ 雪印メグミルク
九 受賞者代表謝辞 (15時10分)
十 閉会 (15時15分)

第33回 牛乳販売店優良事例発表会 オンライン表彰式 ご来賓

農林水産省 畜産局 牛乳乳製品課	課長補佐	武久 智之 様
雪印メグミルク株式会社	常務執行役員	岩橋 貞治 様
森永乳業株式会社	理事 市乳営業統括部長	浮田 和宏 様
協同乳業株式会社	関東第二支店 支店長	柴富 洋樹 様
小岩井乳業株式会社	営業本部長	菅野 俊平 様
一般社団法人Jミルク	常務理事	荒川 宏行 様
公益財団法人 食品等流通合理化促進機構	専務理事	曾根 則人 様
全国乳業共同組合連合会	専務理事	川崎 浩 様
全国農協乳業協会	事務局長	石森 克博 様

第33回牛乳販売店優良事例 入賞店

<b>最優秀賞</b> 農林水産大臣賞 (代表者 敬称略)	
青森県 株式会社 南山デリーサービス	南山 泰政
<b>優秀賞</b> 農林水産省 畜産局長賞	
北海道 株式会社 スギヤマ	杉山 公一
<b>優秀賞</b> 一般社団法人 Jミルク会長賞	
滋賀県 有限会社 一実牛乳	多々良 佳弘
<b>優秀賞</b> 一般社団法人 全国牛乳流通改善協会 会長賞	
東京都 株式会社 渕江乳業	下敷領 明
東京都 株式会社 府中ミルクセンター	紀平 録美
石川県 森永牛乳的場販売店	的場 賢弘

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も、例年同様webで発表の様子がすべて見られるよう準備をしています。ただし、本文にもあるように今回はwebで配信したデータをもとに公開用コンテンツを作成しておりますので、閲覧しにくい点がありますがご了承ください。

極力、例年と同様、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するようにしています。報告ページのurlは

[http://zenkaikyou.or.jp/youryoujirei\\_33rd/](http://zenkaikyou.or.jp/youryoujirei_33rd/)

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。これらが見られない環境の方は、各マーク協のご担当者へ、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。)



令和4年2月18日(金)、一般社団法人全国牛乳流通改善協会主催の第33回牛乳販売店優良事例発表会が開催されました。2年ぶりの開催となりましたが、依然警戒を必要とする新型コロナウイルスの感染を考慮し、インターネットのオンラインでの開催となり、各入賞店の取組内容の発表は行わないという異例の形式となりました。

なお、今回機会がなかった各店舗の取組内容の発表は、感染が落ち着いた後に改めて行うことを検討しています。

初めてオンライン開催となったこの日、農林水産省、Jミルクはじめ関係諸団体、賛助会員、乳業メーカーからのご来賓、都道府県流改協代表、報道・業界紙などがそれぞれの職場等から画面越しに集まり開始となりました。白羽副会長の開会の辞に続いて、橋本会長が主催者挨拶を行いました。来賓のご紹介、入賞店6店の紹介を行ったあと、例年ならば各店舗の取組の紹介が行われました。

表彰を中心にオンラインにて開催 青森県株式会社南山デリーサービスが最優秀賞 農林水産大臣賞を受賞

第33回牛乳販売店優良事例発表会



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

第33回牛乳販売店優良事例発表会の内容

概要	(二面)
主催者挨拶、各店取組紹介	(二、三、四、五、六、七、八、九、十、十一、十二、十三、十四、十五、十六、十七、十八、十九、二十、二十一、二十二、二十三、二十四、二十五、二十六、二十七、二十八、二十九、三十、三十一、三十二、三十三、三十四、三十五、三十六、三十七、三十八、三十九、四十、四十一、四十二、四十三、四十四、四十五、四十六、四十七、四十八、四十九、五十、五十一、五十二、五十三、五十四、五十五、五十六、五十七、五十八、五十九、六十、六十一、六十二、六十三、六十四、六十五、六十六、六十七、六十八、六十九、七十、七十一、七十二、七十三、七十四、七十五、七十六、七十七、七十八、七十九、八十、八十一、八十二、八十三、八十四、八十五、八十六、八十七、八十八、八十九、九十、九十一、九十二、九十三、九十四、九十五、九十六、九十七、九十八、九十九、百)
会長講評	(三、四、五、六、七、八、九、十、十一、十二、十三、十四、十五、十六、十七、十八、十九、二十、二十一、二十二、二十三、二十四、二十五、二十六、二十七、二十八、二十九、三十、三十一、三十二、三十三、三十四、三十五、三十六、三十七、三十八、三十九、四十、四十一、四十二、四十三、四十四、四十五、四十六、四十七、四十八、四十九、五十、五十一、五十二、五十三、五十四、五十五、五十六、五十七、五十八、五十九、六十、六十一、六十二、六十三、六十四、六十五、六十六、六十七、六十八、六十九、七十、七十一、七十二、七十三、七十四、七十五、七十六、七十七、七十八、七十九、八十、八十一、八十二、八十三、八十四、八十五、八十六、八十七、八十八、八十九、九十、九十一、九十二、九十三、九十四、九十五、九十六、九十七、九十八、九十九、百)
来賓の祝辞、受賞者代表謝辞	(四、五、六、七、八、九、十、十一、十二、十三、十四、十五、十六、十七、十八、十九、二十、二十一、二十二、二十三、二十四、二十五、二十六、二十七、二十八、二十九、三十、三十一、三十二、三十三、三十四、三十五、三十六、三十七、三十八、三十九、四十、四十一、四十二、四十三、四十四、四十五、四十六、四十七、四十八、四十九、五十、五十一、五十二、五十三、五十四、五十五、五十六、五十七、五十八、五十九、六十、六十一、六十二、六十三、六十四、六十五、六十六、六十七、六十八、六十九、七十、七十一、七十二、七十三、七十四、七十五、七十六、七十七、七十八、七十九、八十、八十一、八十二、八十三、八十四、八十五、八十六、八十七、八十八、八十九、九十、九十一、九十二、九十三、九十四、九十五、九十六、九十七、九十八、九十九、百)

次いで各賞の発表ならびに表彰に移りました。今回、中央審査会を実施したため、審査は昨年12月に行われた二次審査を最終結果とし、この点数に基づいて、最優秀賞 農林水産大臣賞、優秀賞 農林水産省畜産局長賞、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ました。

最優秀賞 農林水産大臣賞には、青森県の株式会社南山デリーサービスが選ばれました。ビジネスモデルで

の特許を取得した同店の販売手法などが特に評価されました。そのほかの受賞結果は左記のとおりです。表彰も

オンラインで行われました。

表彰式に次いで、橋本審査委員長

からの審査経過報告があり、続いて、

農林水産省畜産局 牛乳乳製品課

課長補佐の武久 智之氏、来賓の

雪印メグミルク 常務執行役員

岩橋 貞治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南山デリーサービスの南山 泰政さんが受賞代表として謝辞を述べ、終了しました。

内臓脂肪を減らすのを助ける 肥満気味の方に



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 G308)

アレルギー(推奨表示含む):乳成分、大豆



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 G307)

アレルギー(推奨表示含む):乳成分

雪印メグミルク 宅配フリーコール

0120-758-369

9:00~17:00 (土日・祝日・年末年始を除く)

届出表示:本品にはガセリ菌SP株(Lactobacillus gasseri SBT2055)が含まれます。ガセリ菌SP株には、食事とともに摂取することで、肥満気味の方の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(Lactobacillus gasseri SBT2055) 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。

### 主催者挨拶

一般社団法人全国牛乳流通改善協会  
会長

### 橋本正敏氏



令和3年度第33回全国牛乳販売店優良事例発表会開催にあたり、農林水産大臣賞はじめ各賞のご提供を賜りました。

またこのたび選ばれた6販売店の皆様、誠に改めてとうとうございます。皆様には、本事業に対する深いご理解とご協力に感謝申し上げますとともに、日頃のご努力に対し心から敬意を表します。

さて、昨年来のコロナ禍は未だ収束の見通しもつかず、全国の加盟店様にはその対応に追われる日々と観察いたします。この牛乳販売店優良事例発表会も、昨年度は中止を余儀なくされ、参加予定店及び関係各位に大変ご迷惑をおかけしました。

が、本年度は、第5波以降、感染状況が一段落したように見えた時期があったため、通常開催を行う方向で準備を進めました。

審査は以下のような経過で実施いたしました。

●一次審査(10月15日)・・・書類審査にて発表店を6店選考

●この6店に対して、3名の経営専門家の方が訪問調査を実施

●二次審査(12月3日)・・・訪問調査報告を踏まえ選考

●発表会の場において各店の発表を加味して中央審査を行います。直前1月に、コロナの感染状況が激変しました。このため、臨時に全改協の常任理事会を開催し、対応方法を検討した結果、開催中止はしないものの、移動制限、感染予防等の観点から、リモート開催が望ましく、また当日は各店による発表は実施しないとの判断を行い、各賞については、12月の二次審査の結果をもって表彰する、といたしました。

そして、各店の取組事例の発表は、後日、状況に応じて改めて開催することとしました。

このように開催は大幅な開催変更となりました。各店の取組内容については、例年通りすべてwebにて全国に発信することいたしました。

関連組織、団体各位に心から感謝を申し上げます。

またこのたび選ばれた6販売店の皆様、誠に改めてとうとうございます。皆様には、本事業に対する深いご理解とご協力に感謝申し上げますとともに、日頃のご努力に対し心から敬意を表します。

さて、昨年来のコロナ禍は未だ収束の見通しもつかず、全国の加盟店様にはその対応に追われる日々と観察いたします。この牛乳販売店優良事例発表会も、昨年度は中止を余儀なくされ、参加予定店及び関係各位に大変ご迷惑をおかけしました。

が、本年度は、第5波以降、感染状況が一段落したように見えた時期があったため、通常開催を行う方向で準備を進めました。

審査は以下のような経過で実施いたしました。

●一次審査(10月15日)・・・書類審査にて発表店を6店選考

●この6店に対して、3名の経営専門家の方が訪問調査を実施

●二次審査(12月3日)・・・訪問調査報告を踏まえ選考

●発表会の場において各店の発表を加味して中央審査を行います。直前1月に、コロナの感染状況が激変しました。このため、臨時に全改協の常任理事会を開催し、対応方法を検討した結果、開催中止はしないものの、移動制限、感染予防等の観点から、リモート開催が望ましく、また当日は各店による発表は実施しないとの判断を行い、各賞については、12月の二次審査の結果をもって表彰する、といたしました。

そして、各店の取組事例の発表は、後日、状況に応じて改めて開催することとしました。

また、この貴重な内容を盛り込んだ取り組みは、可能な限り早急に取りまとめ、分かり易い型でwebにて発信いたしますが、これが全国の加盟店の繁栄と牛乳の普及拡大に大いに役立ち、流通改善の起爆剤となりますことを心から願っております。

最後に、このたびの開催にあたり、ご協力賜りました関係各位に、重ねて感謝を申し上げます。開会のご挨拶といたします。

### 各店取組紹介

#### 佐藤卓先生

株式会社スギヤマ(北海道)



1979年に、先代が廃業する店舗を引き継いで開業し、2000年に現在の代表者杉山公一氏が引き継いだ。その後名寄、美唄、美瑛に支店を出し、本店1店と支店3店で営業している。売上げの構成は、宅配が約60%、卸が約35%、残りは自販機である。コロナで卸の売上げは減少し、宅配が増加したとのことである。

活動内容としては、既存の顧客に対する落本防止として、顧客の満足度を上げるため様々な工夫がある。

①オリジナルチラシ  
月一回発行。オリジナルチラシを制作し、2,400枚/月配布している。代表者手書きの「今月の一言」など、温かみ、親しみのある内容になっている。

②ポイントサービス  
請求書にポイントを付け、ポイントの交換商品をカタログ化している。

最後に、このたびの開催にあたり、ご協力賜りました関係各位に、重ねて感謝を申し上げます。開会のご挨拶といたします。

●優秀賞  
農林水産省 畜産局長賞  
北海道 株式会社スギヤマ  
杉山公一氏

●最優秀賞  
農林水産大臣賞  
青森県 株式会社南山  
南山泰政氏

●二次審査(12月3日)・・・訪問調査報告を踏まえ選考

●発表会の場において各店の発表を加味して中央審査を行います。直前1月に、コロナの感染状況が激変しました。このため、臨時に全改協の常任理事会を開催し、対応方法を検討した結果、開催中止はしないものの、移動制限、感染予防等の観点から、リモート開催が望ましく、また当日は各店による発表は実施しないとの判断を行い、各賞については、12月の二次審査の結果をもって表彰する、といたしました。

そして、各店の取組事例の発表は、後日、状況に応じて改めて開催することとしました。

る。カタログを見ることで「貯める楽しみ」になっている。次に新規の顧客へのサービスとして、

①ジュニア割、シニア割の導入  
12歳以下、70歳以上の新規の顧客に対し、3カ月間割り引き。

②テレポの積極活用  
クロージングまで行い、新規顧客の9割程度を獲得している。コロナ禍を機に、在宅でテレポができる方式を考案した。

③リモート会議の積極導入  
コロナにより、3店舗間をリモートで結ぶことで、従業員の店舗間の移動が不要になり時間の節約になっている。

その他集金方法を、手集金中心から郵便口座からの引き落としを積極的に行うなど、コロナを機に様々な業務の見直しを行い効率化させている。

●株式会社南山デイリーサービス(青森県)  
先代が1960年にアイスクリームの卸として創業した。1989年に現在の代表者南山泰政氏が入社し、1994年にそれまでの卸専門から宅配事業に参入した。経営は順調で、宅配の拠点として十和田に支店を開設後、三沢、

盛岡、秋田に支店を開設した。各店舗間は距離はあるが、各店間をうまくネットワークでつなげている。2011年に、産業総合支援センターの支援を受け、安否確認サービスである「お元気確認サービス」を開始。次いで、2016年には「夫婦の絆、おもしろい」を開始し、ビジネスモデル特許を取得している。現在はほぼ宅配中心になっている。

活動内容としては、私も非常に興味があり調査したのだが、ビジネスモデル特許を取得した手法に従って活動を行っている。2012年に、宅配事業の今後について、代表者、スタッフ皆で考え、八戸学院大学教授の指導のもと、コンセプトワークを行い検討した結果、「家族仲を良くする牛乳配達」というコンセプトを導き出した。これを具体化するツールとして、家族を表示するシールシートを開発した。家族、商品をシールにしたものを、サンプルと共に配る等して活用した。貼らずに残ったシールを情報としてデータベース化するなど活用している。顧客との重要なコミュニケーションツールとなっている。

「お元気確認サービス」は、青森県の外郭団体の補助事業として開始したが、補助金交付期間が終わっても続け、期間は10年を超している。この事業の秋田県での活動がアメリカ最大の非営利団体であるAARP(全米退職者協会)に紹介され、発行雑誌に掲載された。また、高齢者の健康な生活を送るため、管理栄養士に監修を依頼した、「レシピ宅配便」と、八戸学院大学准教授による日々の生活を健康に送るための知恵「健康通信」の2種類を配布している。

●二次審査(12月3日)・・・訪問調査報告を踏まえ選考

●発表会の場において各店の発表を加味して中央審査を行います。直前1月に、コロナの感染状況が激変しました。このため、臨時に全改協の常任理事会を開催し、対応方法を検討した結果、開催中止はしないものの、移動制限、感染予防等の観点から、リモート開催が望ましく、また当日は各店による発表は実施しないとの判断を行い、各賞については、12月の二次審査の結果をもって表彰する、といたしました。

そして、各店の取組事例の発表は、後日、状況に応じて改めて開催することとしました。

また、この貴重な内容を盛り込んだ取り組みは、可能な限り早急に取りまとめ、分かり易い型でwebにて発信いたしますが、これが全国の加盟店の繁栄と牛乳の普及拡大に大いに役立ち、流通改善の起爆剤となりますことを心から願っております。

また、東日本大震災をきっかけに事業継続計画(BCP)を作成し、今回のコロナ禍で感染症対策を含めた内容に更新している。2020年10月、経産省東北経済産業局の認定を受けた。このように、新しいことを牛乳販売店の基本に応用し、合理的にネットワークでカバーしている。

また顧客の多数を高齢者が占めているが、高齢者は和菓子に興味を持っていることから、和菓子メーカーと提携し、牛乳を使った羊羹を開発し販売している。地元との協働、顧客の指向を吸い上げている成果である。

積極的な支店展開、地元の商業者との連携、行政の支援を受けつつ地域を支える活動を継続、家族の絆の構築を牛乳販売を通じたお手伝い、を行っている。

●二次審査(12月3日)・・・訪問調査報告を踏まえ選考

●発表会の場において各店の発表を加味して中央審査を行います。直前1月に、コロナの感染状況が激変しました。このため、臨時に全改協の常任理事会を開催し、対応方法を検討した結果、開催中止はしないものの、移動制限、感染予防等の観点から、リモート開催が望ましく、また当日は各店による発表は実施しないとの判断を行い、各賞については、12月の二次審査の結果をもって表彰する、といたしました。

そして、各店の取組事例の発表は、後日、状況に応じて改めて開催することとしました。

また、この貴重な内容を盛り込んだ取り組みは、可能な限り早急に取りまとめ、分かり易い型でwebにて発信いたしますが、これが全国の加盟店の繁栄と牛乳の普及拡大に大いに役立ち、流通改善の起爆剤となりますことを心から願っております。

最後に、このたびの開催にあたり、ご協力賜りました関係各位に、重ねて感謝を申し上げます。開会のご挨拶といたします。

●優秀賞  
農林水産省 畜産局長賞  
北海道 株式会社スギヤマ  
杉山公一氏

●最優秀賞  
農林水産大臣賞  
青森県 株式会社南山  
南山泰政氏

●二次審査(12月3日)・・・訪問調査報告を踏まえ選考

●発表会の場において各店の発表を加味して中央審査を行います。直前1月に、コロナの感染状況が激変しました。このため、臨時に全改協の常任理事会を開催し、対応方法を検討した結果、開催中止はしないものの、移動制限、感染予防等の観点から、リモート開催が望ましく、また当日は各店による発表は実施しないとの判断を行い、各賞については、12月の二次審査の結果をもって表彰する、といたしました。

そして、各店の取組事例の発表は、後日、状況に応じて改めて開催することとしました。

### 窪田 靖生 先生

株式会社瀧江乳業 (東京都)



1964年に先代が開業し、その後1991年に現在の代表者明氏が引き継いだ。

創意工夫で難局を乗り切る販売店である。配達の仕事としては、東京では、オートロックマンションが多くこれが配達の難問であるが、納入する販売店、受け取る顧客のニーズが一致しているため、話し合いのうえで信頼関係を築き、納入方法を確立している。

### 株式会社府中ミルクセンター (東京)

また、宅配業者と連携し、宅配ボックスを活用した配達も行っている。地元である足立区の地域包括センターとも密に連携しており、地域の高齢者見守りの実績も多々あり、早朝帯の見守りに対し警察や行政から感謝されている。またチラシの折り込み作業をシルバー人材センターに委託することでも高齢者対策に寄与している。



優秀賞  
一般社団法人  
全国牛乳流通改善協会 会長賞  
東京都 株式会社 瀧江乳業  
下敷領 明氏  
(写真は代理出席の森永乳業株式会社 沼田 武寿氏)



優秀賞  
一般社団法人  
全国牛乳流通改善協会 会長賞  
東京都 株式会社 府中ミルクセンター  
紀平 録美氏

400件、クレジットカード払いが200件にまでなった。また、イベント等には、自主制作した「コロナワクチン接種済み」を表示するバッジを着用し、来場者に安心感を持たせている。この安心感が、配達時には顧客にも伝わっている。

食品衛生にも留意し、平成27年度には東京都の食品衛生協会より会長賞を受賞した実績がある。業務を続けながら食品衛生にも取り組んでいる。

全体を通し、様々な工夫を行っており、今後も工夫は継続されるであろう。顧客との良好な関係を維持し、今後も伸び続けたいと思う。

健康と手軽さを強調した冷凍宅配弁当「にこ楽弁当」のサービスの実施、介護相談セミナーを実施し、拡販の効果につなげている。以上のように地域に密着した経営で、今後も更に発展するものと感じた。

### 小畑 秀之 先生

有限会社実牛乳 (滋賀県)



「実」という珍しい店名は、「二つの実りある事業を一致団結してなす」という言葉から付けられた。情報発信の工夫が見られる店舗である。昭和49年に先代が開業。平成11年に佳弘氏が



優秀賞  
一般社団法人 Jミルク会長賞  
滋賀県 有限会社 実牛乳  
多々良 佳弘氏

ニーズ的確に伝えることができるとともに、休眠客の掘り起こしにも効果的である。

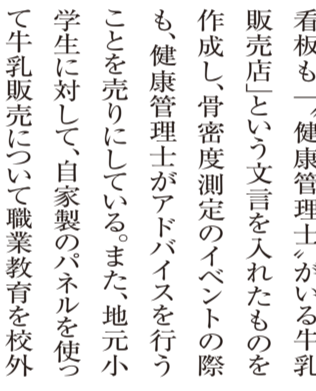
地域密着の効果として、野菜の直売を行う日曜市場の開催、店舗の向かい側に位置する旧航空自衛隊府中基地のフェンス沿いに花を植える活動などを行い地域密着を実践している。事務所に、顧客からの手紙、感謝状がたくさん貼ってあり、これが地域との結びつきの証しだと感じた。

健康と手軽さを強調した冷凍宅配弁当「にこ楽弁当」のサービスの実施、介護相談セミナーを実施し、拡販の効果につなげている。以上のように地域に密着した経営で、今後も更に発展するものと感じた。

地域密着としては、代表者の奥様が健康管理士一般指導員の有資格者であるため、「健康管理士がいる牛乳販売店」を前面にアピールし、地域住民の健康をサポートしている。店頭看板も「健康管理士がいる牛乳販売店」という文言を入れたものを作成し、骨密度測定イベントの際も、健康管理士がアドバイスを行うことを売りにしている。また、地元小学生に対して、自家製のパネルを使って牛乳販売について職業教育を校外教育として実施している。

### 森永牛乳の場販売店 (石川県)

石川県 森永牛乳の場販売店 的場 賢弘氏



活動内容は、「地域」「地元」がポイントである。家族を挙げて地域活動に積極的に参加し、町内会、老人会、婦人会、青壮年部会等の役員世話役を家族で歴任している。また、配達時の人命救助もこれまでに6件行っている。

優秀賞  
一般社団法人  
全国牛乳流通改善協会 会長賞  
石川県 森永牛乳の場販売店  
的場 賢弘氏

現代代表者になり、12年に雪印乳業(当時)と契約、拡販が急激に進んだが同年発生した雪印の食中毒事件により顧客が離れた。その中で法人化した。

広告代理店の勤務経験がある従業員によりホームページの制作・運営がなされ、宅配の申込みから顧客の声、写真ギャラリーまで掲載した充実したものとなっている。

また月一回「ヒトミ通信」という情報紙を発行し、特に顧客の趣味や仕事を取材し、「お客さまコーナー」で紹介するといったことを実施し顧客とのパイプづくりを行っているのが特徴のひとつである。

地域密着としては、代表者の奥様が健康管理士一般指導員の有資格者であるため、「健康管理士がいる牛乳販売店」を前面にアピールし、地域住民の健康をサポートしている。店頭看板も「健康管理士がいる牛乳販売店」という文言を入れたものを作成し、骨密度測定イベントの際も、健康管理士がアドバイスを行うことを売りにしている。また、地元小学生に対して、自家製のパネルを使って牛乳販売について職業教育を校外教育として実施している。

### 審査委員長 橋本会長講評

発表店の皆様、受賞誠にありがとうございます。

このたびの審査全体を通して感じました感想を述べさせていただきます。

全体に感じた点としては、お客様満足の追求・高齢者対応・サービスの提供

昨年6月には、高齢者の救助に対してマーク団体から感謝状が贈られている。ほかにも地域へのおもいやりが感じられる件として、給食委託配送先の小学生から感謝状を贈られたことに対し、お返しとしてお寺のお守りをプレゼントした。

品質管理が強みである。前述した15坪の冷蔵庫は近隣の競合店で所有している店はない。また、保冷車・冷蔵庫も充実しており、冷蔵庫は来年度更に1台購入予定である。これらの営業努力により、地元の小中学校すべての学校給食の委託配送を請け負っている。学校給食対応のため品質管理を徹底しており、このため、保育園や老人施設などの高度な品質管理を求められる顧客も紹介される好循環となっている。

信頼関係に基づく長年の顧客が多い。また、単価が高くて量販店よりも的場牛乳店で買いたい、という固定ファンも多い。

月一回チラシをまとめて配布しているが、中には地元企業との協業による独自商品なども多い。創業以来勤務している従業員もおり、こうしたところからも顧客との強い結びつきが生まれていると感じた。

今年農林水産大臣賞に輝きました、株式会社南山デリーサービスさんでは、全国でも最も高齢化率や人口減少率の高い地域において、「お客様の健康と笑顔のために」をスローガンに掲げ牛乳をお届けすることで生まれるコトセプトから、ビジネスモデル特許権取得に至りました。その「努力と創意工夫に敬意を表します。また、東日本大震災の際には、お客様の安全を気遣い、会社を挙げて迅速な対応を取られ、これによりお客様との信頼関係がさらに深まり、昨今の厳しい状況下にあっても昨年比106%の好業績につながっている所以と理解した次第です。

このたびは、それぞれのお店の貴重な取り組みを惜しまずご提供くださり、誠にありがとうございました。

これからも、益々のご活躍とお店のご繁栄を心からお祈りいたします。ありがとうございます。

サービス提供

店舗運営の工夫・品質管理・環境対策・地域貢献等

取り組み、日々たゆまぬ努力を重ねておられるということでした。

加えて、災害対策やコロナへの対応として、非接触型を意識した配達や集金方法、営業展開の工夫をすることで販売実績に大きく寄与している点が際立っております。

さらに、働き方改革やICTの導入、補助金の活用等を積極的に推進されております。

これらが、厳しい状況下にあっても、地域で活躍する販売店に共通している点だと認識いたしました。

今回農林水産大臣賞に輝きました、株式会社南山デリーサービスさんでは、全国でも最も高齢化率や人口減少率の高い地域において、「お客様の健康と笑顔のために」をスローガンに掲げ牛乳をお届けすることで生まれるコトセプトから、ビジネスモデル特許権取得に至りました。その「努力と創意工夫に敬意を表します。また、東日本大震災の際には、お客様の安全を気遣い、会社を挙げて迅速な対応を取られ、これによりお客様との信頼関係がさらに深まり、昨今の厳しい状況下にあっても昨年比106%の好業績につながっている所以と理解した次第です。

このたびは、それぞれのお店の貴重な取り組みを惜しまずご提供くださり、誠にありがとうございました。

これからも、益々のご活躍とお店のご繁栄を心からお祈りいたします。ありがとうございます。

来賓の祝辞

農林水産省 畜産局 牛乳製品課 課長補佐

武久智之氏



本日第33回牛乳販売店優良事例発表会にあたりまして祝辞を述べさせていただきます。本日は、農林水産省として、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製品の安定供給、消費拡大にご尽力いただいておりますことについて厚く感謝申し上げます。

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各賞を受賞されました皆さまに対して、心よりお祝い申し上げます。今年度は、食品衛生法におけるHACCP対応の義務化の本格施行、新型コロナウイルス感染拡大の影響、また物流コストの上昇など、牛乳販売店におかれては、平素と異なる対応を行いながらめまぐしい経営であったものと思えます。さらにそのような中、今年度の年末年始は、ご承知のとおり処理不可能乳の発生が懸念されましたが、無事、廃棄することなく乗り切ることができました。これもひとえに各販売店の皆さまはじめ、各乳業メーカーなど関係者が一丸となつて協力し対応いただいた賜物であると感謝申し上げます。また、橋本会長の挨拶や審査講

評にもありましたとおり、様々な対応が必要となつている昨今ですが、皆さまは日頃から「消費者と直接接点を持つている」という強みを活かしながら、本日の発表にもありますように、創意工夫のある実践などを通じ、今後とも、各地域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。

また、農林水産省としても、年末年始は「NEW(乳)プロジェクト」と銘打ち、消費拡大を図り、また児童の健康や飲用習慣の定着のため、供給困難地域への学校給食用牛乳の供給支援、科学的知見に基づいた情報提供、等に努めるとともに、牛乳製品の消費拡大にさらに力を入れて行きたいと考えております。

最後に本日ご列席の皆さま方のご健勝、ご多幸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す。

雪印メグミルク株式会社 常務執行役員 岩橋貞治氏



岩橋貞治氏

本日は、新型コロナウイルス感染拡大に伴い、リモートによる開催となりましたが、第33回牛乳販売店優良事例発表会の開催、誠に

めでとうございます。また入賞さ

れた皆さまに對しても心よりお祝い申し上げます。

本日入賞された皆さまは、全国数ある取組事例の中から、特に牛乳販売店の事業発展に熱い思いを持ち、並々ならぬ努力をされてきた方々である、と改めて実感しております。

またこのような環境の中、優良事例発表会をはじめとした事業の運営に携わる全改協の役員皆さまにも深く敬意を表する次第です。画面越しで恐縮ではありますが、開催にあたりひと言お祝いを述べさせていただきます。

今年度の優良事例発表会のテーマは「変化する新しい生活様式の中、地域の社会健康を支える牛乳販売店の取り組み」だと伺っております。

2年にわたるコロナ禍は生活環境に大きな変化をもたらしました。食品業界においても、巣ごもり需要による「内食」が拡大した一方、各種規制措置に伴う外食産業の停滞等、様々な影響を受けました。この環境下の牛乳宅配事業につきましても、皆さまの営業活動が多大な影響を受けたと伺っております。

営業活動の拡大が滞るといふ事は経営危機に直結することであり、これを維持するには牛乳販売店のみなさまの並々ならぬ努力が必要であったと痛感しております。

しかしながら、一方で、健康志向の高まりによる宅配商品の魅力の向上、あるいは受け箱を介し

た非接触による商品の受け渡しシステムなどへの注目の高まりなど、牛乳販売店の社会的な存在意義について追い風になった面もあるのは事実であると思っております。

受賞者代表謝辞

株式会社南山デリーサービス 南山泰政氏

南山泰政氏

本日は、このような歴史と伝統のある賞をいただき、ほんとうにありがとうございます。心から感謝申し上げます。

今回評価いただきました取り組みは、私どもが厳しい経営環境であったときに実施した顧客満足研修と、お客さまアンケートからスタートしたものです。スタッフ皆でこのアンケートを分析したどりついたのが、「お元気確認サービス」です。そして、もつとお客さまに喜んでほしいという思いから議論した結果が、多くのサービスやコンセプトにつながったと考えています。そういった意味で、本日の賞は、スタッフ皆でいただいた賞だと思っております。

私どもでは、本日の受賞をきっかけにさらに勉強し、スタッフ一丸となつて、お客さまに満足していただけるよう誓いまして謝辞といたします。

本日は本当にありがとうございます。



受賞者代表謝辞の様子



大人の健康をサポートする!

宅配専用

ビフィズス菌 BB536

腸内環境をサポートする

シールド乳酸菌

守る力をサポートする

ラクトフェリン

健康力をサポートする

たんぱく質

カルシウム

鉄

食物繊維

11種類のビタミン\*

葉酸

7種類のミネラル\*\*



115ml

ミルク生活 ドリンクタイプ

\*1:11種類のビタミンとは、ナイアシン、パントテン酸、ビタミンA、ビタミンB1、ビタミンB2、ビタミンB6、ビタミンB12、ビタミンC、ビタミンD、ビタミンE、葉酸を指します

\*\*2:7種類のミネラルとは、亜鉛、カリウム、カルシウム、鉄、ナトリウム、マグネシウム、リンを指します

森永乳業