

経営
あの手この手

keiei anotekonote

地域の「お困りごと」への柔軟な対応で急成長

滋賀県A社に見る 事業急成長のポイント

A社は、琵琶湖の東湖畔に位置する滋賀県野洲市を営業エリアとして、軽トラック1台の配送業として産声を上げました。現在では、大型家電、家具などの配送に特化して社員数約60名の輸送配送業に急成長し、地域住民や各種顧客企業から大変評価の高い企業へと変貌を遂げました。



成長
ポイント
1

配達困難地域への 「2次配送・共同配送」で物流活性化

会社が大きく変わったきっかけは、2006年(平成18)にA社社長が地元の滋賀県電器商業組合との話し合いを持った時からでした。「地域の電器店(個人商店等)の高齢化等が進み、お客様宅への商品配送が次第に困難になってきた」というものでした。

もともと地理的な制約や人口密度の偏りも顕在化し、併せて道路事情などからの配送コストが割高などのこともあって、大手の配送業者が配送できない地域が次第に広がり、地域住民にとって大きな問題となってきていました。

そこで社長は、「組合からの相談内容を解決する手段としては、一店舗(電器店等)からの宅配請負ではまず非効率で無理であろうが、複数店舗からの宅配請負であれば効率のアップは図れるであろうし、コスト削減も実現できる可能

性はある」と仮定し、さらに地域別に新たな「2次配送・共同配送」の仕組みの構築ができれば、より効率化、より低コストを実現できると考え、新事業へ挑戦することにしました。これは、社長の常々思っていた「住民の“お困りごと”をなんとか解決したい」という願いが実現させたものでした。

数年後には滋賀県内の配達困難地域への2次配送・共同配送システムの展開が可能になり、多くのお客様から地域密着企業として高い評価を受けることとなりました。当然のこととして、業績も同業者内では群を抜く存在となりました。その後も電器店だけの取引から、新たに家具店等からの提携話が持ち上がるなど、大型家具宅配サービスもスタートすることになりました。

成長
ポイント
2

家具・家電 据付工事に対応

更に、新たな配送サービスとして、「家具・家電据付工事」への対応を開始しました。この新たな付加価値サービスは爆発的にニーズを掘り起こし、特に、エアコン設置においては、滋賀県内で年間約1万8000件（県下の年間エアコン設置数の約20%）に達する実績を上げるまでになってきました。今までの配送サービスから、ライフサポートサービスへの大転換となりました。このように事業が成長した結果、提携して共

同配送等を利用する事業者数も約500まで増加するに至りました。



成長
ポイント
3

ITシステムによる 社内業務効率化

新配送サービスが軌道に乗ると取引先が急激に増加し、社内オペレーションがパンクするような状況となりました。そこで社内管理部門はそれまで手作業や勘に頼っていた伝票処理や配車手続き、経費管理などを同社オリジナルのITシステム「多運用集約型宅配業務管理シス

テム」への切り替えに踏み切りました。これで事務処理を一元的にリアルタイム処理する体制が整備されました。システム導入においては経済産業省の『ものづくり（サービス含む）中小企業支援』（生産性向上部門）の助成制度の活用が功を奏しました。



こうした対応策で、物流の問題を解決に導き、社内活性化が促進され、次第に波及効果が表れ始め、社内モラルアップが顕著になってきました。システム導入後の今期の業績は昨年対比125%で推移（18年度）しています。

このような経営展開が、2018年に「革新的で創造的なサービスの提供」企業として高い評価を受け、経済産業省の「はばたく中小企業・小規模事業者300社」に選出されるに至りました。

A社の設立は1991年（平成3年）。この28年間に於いて、「家電等の宅配・設置等のサービス」という未開拓の分野を、「地域のお困りごとを解決する」という経営方針の下、大きなビジネスへと変身させるとともに、地域住民にとっての大きな課題を解決した、本当の意味での地域密着企業となったのではないのでしょうか。また、お客様に対する付加価値サービスとは何かを示唆する成功事例の一つと言えましょう。