



代表取締役 井上泰典
 京都府京丹後市峰山町出身。幼いころから父親の仕事を手伝っていたことから、次第に後継ぎとしての意識が芽生えていった。学業修了後は『明治乳業』の関連会社に就職して業界の知識を得て、二十五歳で家業に戻る。現職に就任してからは、地域貢献を意識した経営方針を掲げている。

Company's data

株式会社 丹後乳販

URL : <http://www.tangomilk.com>

【京丹後店】
 京都府京丹後市峰山町荒山 339-1
 TEL 0772-62-0526 FAX 0772-62-0576

【宮津・与謝野店】
 京都府与謝郡与謝野町石川 1522
 TEL 0772-42-4649 FAX 0772-42-4694

【久美浜店】
 京都府京丹後市久美浜町口馬地 796
 TEL・FAX 0772-82-9310



時代を切り開く経営者に聴く

安心・安全な乳製品の宅配を通して 地域に健康と笑顔の輪を広げる

1965年に「牛乳をつくるだけでなく、直接お客様の元に商品を届けたい」と、搾乳業から牛乳販売店に転業した『丹後乳販』。三代目・井上社長が指揮を執る現在では、「明治乳業特約店」として京丹後市をはじめ三市二町のエリアにおいて乳製品や乳酸菌飲料、健康補助食品などを販売しており、さらに2月からは水の宅配事業をはじめると幅広いサービスで住民の健康を支えている。

大西 まずは、『丹後乳販』さんの沿革からお聞かせいただけますか。

井上 1939年、祖父が牧場を立ち上げたのが当社のはじまりです。父の代になってからは「お客様に自らの手で牛乳を届けたい」との思いから、牛乳販売業に転業。以来、45年にわたって牛乳および乳製品の販売業務を行っております。現在は三市二町をエリアとし、5,000軒ほどのお客様とお付き合いさせていただいています。

大西 いずれお父様の後を継ぐと意識していらっしゃったのですか。

井上 長男でしたから、常にその意識は持っていたように思います。若いころは「こんな仕事はしたくない」と思うこともありましたが（笑）、父の仕事を手伝っていた時に、お客様から「ありがとう」「牛乳を飲んで元気になったよ」という

対談風景



「付加価値の高い

配達サービスを行うこと。

それが今後勝ち残っていく

企業の条件だと考えます」

— 代表取締役 井上泰典

経営者の視点

▼『丹後乳販』の配達員は、毎日の配達時に顧客へのあいさつを徹底している。もちろん留守でも保管しておける受け箱はあるが、可能な限り顧客と言葉を交わし、特に一人暮らしの高齢者には健康状態にまで気を配っているのだ。単純に商品を配達するだけではない、地域の豊かな暮らしを下支えする重要な役割を背負っていると言える。

▼井上社長は「この仕事は結婚のよなもの。営業がお客様にプロポー

ズを重ねて、結婚に至る。しかし、そこからいかに良い家庭を築いていくかが最も重要なんです」と、ユニークな表現で経営のポイントを語ってくれた。とするならば、同社の根底にあるのは“愛”と言えるだろう。なるほど、配達員の毎日の言葉に愛情が込められているからこそ、創業からおよそ45年にもわたって顧客より篤い信頼を獲得してきたのだ。今後も同社は愛情豊かなサービスを提供してくれるに違いない。

言葉をいただくことがありましてね。その時「こんな素晴らしいお客様とのつながりは、後世までつなげていかなければならない」と思ったんです。それから後継者としての意識を強く持つようになり、学業修了後は同業他社で業界の知識を得て、25歳のころに家業に入りました。以来、約20年間この業界一筋に歩んできたのです。

大西 20年間で、業界も大きく変わったのでしょうか。

井上 ええ。昔はビン入り牛乳が当たり前だったのですが、徐々にスーパーで販売されている紙パック牛乳が普及し、一時は宅配の需要が減少するようになりました。ですがその状況を変えていこうと、8年ほど前から業界全体を上げてビン入り牛乳のメリットをアピールしはじめたのです。やはりスーパーなどで市販されているものよりも鮮度や味、衛生面で宅配牛乳は優れていると思います。

大西 たしかに、紙パック牛乳とビン入り牛乳とは、味が全く違いますよね。

井上 そうでしょう。また配達時間ですが、かつての牛乳配達と言えば、深夜から早朝にかけて配達することが多かった。ですが、今ではお客様とコミュニケーションを取ってしっかりとニーズを汲み上げられるよう、朝・昼・夕と3つの時間帯に分けて配達を行っています。これら取り組みに加え、食の安全が見直される風潮に後押しされて、お客様は徐々に増えていきました。

大西 時代に後押しされた面もあるのですが、それでも社長の経営手腕がなければ、激動の時代を乗り切れなかったと思います。一体、どのような経営方針を採られているのですか。

井上 「飲と食を通して、地域社会に貢献する」という理念のもと、4つの視点から経営に取り組んでいます。その4つとは、「顧客本位」「独自能力」「社員重視」「社会との調和」。なかでも「独自能力」——当社ならではの付加価値の高いサービスを提供する能力の向上に力を注いでいましてね。たとえば、当社は『明治乳業』特約店という大きな看板を掲げ、商品の認知度は非常に高い。しかし考え方を変えれば、どこにでもある商品とも言えるでしょう。そこで『丹後乳販』ならではの付加価値をアピールすることで、企業として確固たる経営基盤を確立しようとしているのです。

大西 具体的に、どんな取り組みを？

井上 お客様にさらに親しみを感じてもらえるよう、「みるたん」という当社のオリジナルキャラクターをつくりました。名前はお客様から公募したものより選び、お客様にお配りしている「みるく通信」やホームページなどで、当社の Mascot として活躍してもらっています。他にも、牛乳を入れる受け箱の清掃を徹底したり、お届けの際にお客様へ声をお掛けしたり、留守の際にはメッセー

ジカードを書いたりするなど、色々と独自の取り組みを行っているんですよ。

大西 従業員教育も重要になりますね。

井上 もちろんです。ですが、当社の従業員はお客様を大切にしてくれていて、一人暮らしをされているご年配の方がいらっしゃれば、健康状態の確認などもしてくれているんですよ。社員5名、配達員約50名、皆がいるからこそお客様と良い関係が育めているのです。

大西 自慢できる人材が揃っておられるのですね。今後はどのような活動を考えていらっしゃるのですか。

井上 新しいお客様の開拓も大切ですが、まずは既存のお客様との絆を守り続けていくことを最優先としていきます。当社を「食育ステーション」と位置づけ、牛乳を使った料理の講習会や、年に二回“お客様感謝旅行”と題して「吉本新喜劇&工場見学」を実施するなど、様々な催しを展開しているんですよ。通常業務に加え、このような活動を通して地域の皆様にも、健康と笑顔をお届けしていきたいと考えています。社一丸となって、地域になくてはならない存在を目指していく所存です。 ■

大西 結花 (女優)

「井上社長の確固たる経営理念や取り組みを伺い、今まで私が持っていた『牛乳配達店』のイメージが覆されました。社長はしっかりとした経営ビジョンを描き、さらにそれを確実に実行する優れた経営手腕をお持ちですね。そして、そのビジョンや展開の根本にある、商品やお客様への愛情もひしひしと感じました。本日は貴重なお話を、どうもありがとうございました」

