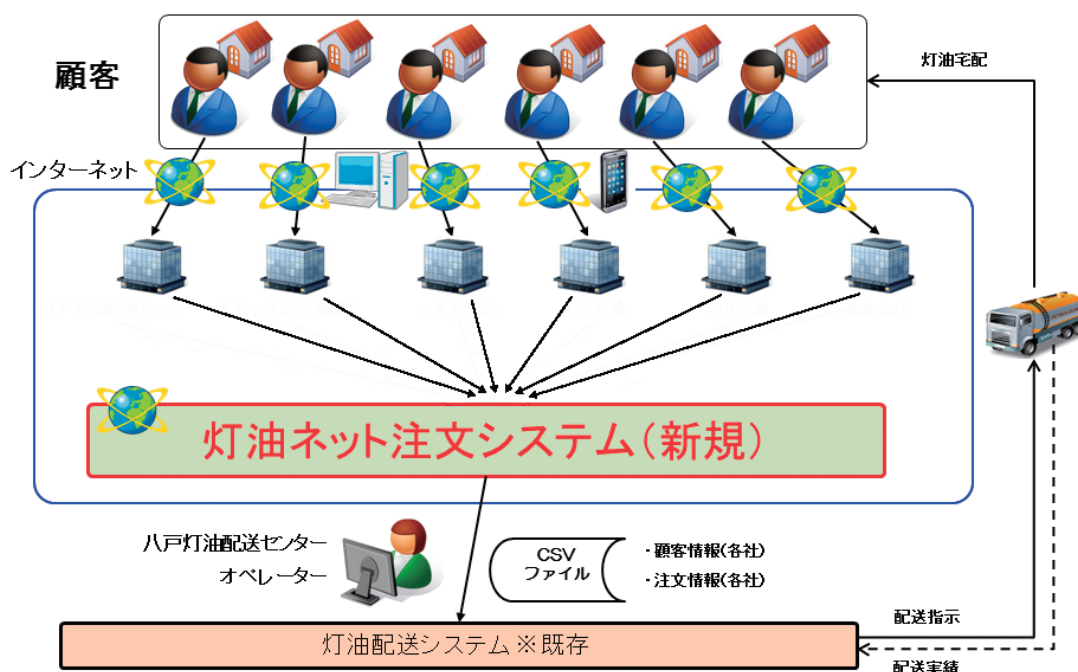


消費者に応える注文窓口と 受注機会ロスの解消及びマーケット拡大

ネット注文システム概略図



灯油受注宅配における従来の電話注文受付では、繁忙期の一時集中により十分な対応が出来なかった反省から、「ネット注文システム」を開発することにより、受注機会ロス・消費者のストレス解消を図った。

背景・目的

当社は、地場企業の共同出資による灯油配送・受注センターとしてスタートし、現在では、出資会社以外も含め灯油の受注・宅配業務を広範囲に行っている。

灯油の需要ピークは10～3月の冬期間で、注文依頼は朝夕や週末に集中するため、電話がつながりにくい、夜間・休日注文できないなど受注ロスが発生していた。

また、消費者のライフスタイル変化に伴い、スマートフォンやパソコン等を利用した注文方法の多様化・手軽さが求められる現状がある。

そこで、24時間受注対応と委託会社の情報発信を可能とする「ネット注文サービス」を構築することとした。

『ネット受注』は目新しいことではないが、利便性を理解できても、1社単独では人材面・価格面で取組みにくいサービスである。当社に委託することにより、消費者と委託会社双方に受注ロス・ストレスのないサービスを提供できることになる。



◇代表者 代表取締役 藤田 雅裕

◇従業員数 21名

◇資本金 4,600万円

◇創立 平成11年9月13日

◇所在地 〒031-0804

青森県八戸市青葉1-9-12

【本社事務所】八戸市小中野8-113-4 (H30.11より)

◇電話番号 0178-72-3308

◇FAX番号 0178-72-3292

◇E-mail kdec@apricot.ne.jp

◇URL http://hachinohetouyu.com/

◇事業内容等

- ・青森県南を商圏に共同配送によるコスト削減を目指す。宅配灯油・現場軽油・タンク洗浄
- ・委託受注配送による、繁忙期の配送員確保やローリー不足など解消のお手伝い。

実施内容

新規の「ネット注文システム」を、既存の『灯油受注配送システム』と連動させる。その概要は次のとおり。

- ・委託会社の消費者がネット注文画面で顧客登録を行い、宅配を依頼すると注文はネット注文システムに取込まれる。
- ・注文情報は「受注・配送システム」で集約され、灯油ローリーへ配送指示を出し、消費者へ灯油を宅配。
- ・宅配実績は翌日システムを介して、委託会社に配信。
- ・消費者のライフスタイルに合わせ、通常の電話注文と24時間対応のネット注文が可能。
- ・ソーシャルネットワークシステム（SNS）を活用し自社の宣伝と新規顧客獲得が可能。
- ・メルマガによる災害時配送状況や価格変動情報の同時発信が可能となる。

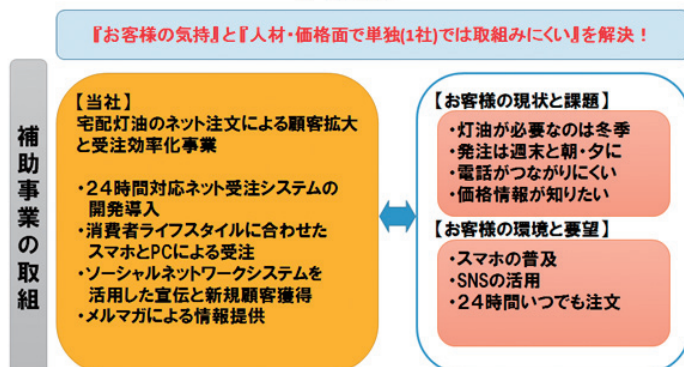
成果

「ネット注文システム」へのシフトにより、繁忙期の混雑緩和や消費者への情報提供が簡単にでき、サービスの改善・多様化ができるようになった。

受注担当の季節増員が抑えられ、コストダウンも可能に。

さらに、価格改定情報の告知が簡単になった。

図1 事業の概要



今後の展望

- ・5年を目途に、既存顧客の50%をネット注文に切り換えていく。
- ・ターゲット商圏をスマホによるネット注文顧客として誘い込み、新規獲得・拡大をはかる。
- ・商圏の新規宅配委託店増加に取組み、商圏内の顧客密度を高め、一層の配送コスト低減につなげる。