

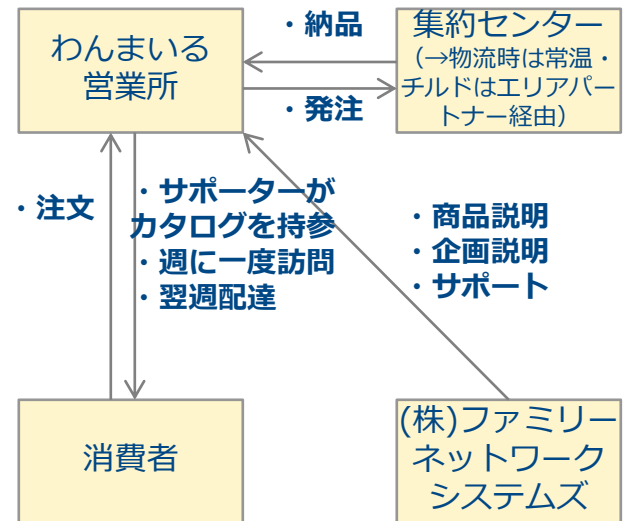
株式会社ファミリーネットワークシステムズ による御用聞きサービス 「わんまいる」



事業イメージ

概要

- ・ 高齢者向けにおいしいものを宅配したいという想いから1988年に御用聞きサービスを開業
- ・ 1999年にフランチャイズ事業を開始、現在では16都府県に129の営業所（FC加盟店）が存在、毎月18,000世帯に宅配を行っている
- ・ 営業所は、わんまいるシステムを用いて御用聞きにて受注したデータを入力、それに基づき集約センターや提携卸から商品を出荷、消費者に配達される前日に営業所に納品される無在庫販売システムを実現
- ・ 一品から送料無料でお届けをしている



事業によって得られた成果

- ・ **宅配供給売上高は23億3千円、客単価は平均1回4,500円、月に利用する回数は3.2回である**
 - ・ 酒類免許の自由化以降、アルコールは減少傾向である中、冷凍総菜・地域名産品の取り扱いを強化し、供給売上高は前年比120%の売上を記録している
 - ・ 商品の取り扱い商品も本部主導で行い、利益率も前年比113%と増加傾向である
- ・ **顧客は18,000世帯、60代以上の高齢者を中心とした客層であり、近年惣菜の売上が増加している**
 - ・ 売上商品構成としては、アルコール類45%、惣菜類30-35%、米9%、水9%、その他（日用品）2%-7%である
 - ・ 惣菜は中華ジャンルで前年比140%、その他199%増のジャンルもあり、今後も成長していくと予測されている
- ・ **現在、直営店である西淀営業所では社員2名とパート複数名で1億円の売上を上げている**

今後の展望

- ・ **原料の一括仕入れを行い惣菜メーカーに供給することで、コスト低減を図っていきたい**
 - ・ 大阪の地方市場との連携により、原料の供給から携わっていきたい
 - ・ 泉佐野市に惣菜製造会社を一箇所に集め、一括で野菜を納入し惣菜を製造・出荷する仕組みを作りたい
 - ・ そこでは高価な真空調理器を共同で使えばコストを下げられ、また、トレーサビリティを担保することで食品の安全にも寄与すると考えている
- ・ **集約センター（冷凍）を関東にも作り、物流コストの削減を行いたい**
- ・ **加盟店の質のばらつきを抑えるため、スクリーニングを強化していきたい**
- ・ **過疎地域での食材探索、宅配事業を自治体と連携して手掛けていきたい**

事業立ち上げ時の課題・解決法

開業時には国勢調査を踏まえ、人口増加が見込める地域を事業展開地域として選択

- ・ 大阪市内で今後人口が増加しそうな地域を、国勢調査から割り出し、事業を開始

在庫を持たずに一品から受注・発注・納品をする無在庫販売システムを実現

- ・ 御用聞きは元来、在庫を一時的に保管できるスペースさえあれば開始できるお金のかからないサービスであり、そのFCを実現したのが、無在庫販売システム
- ・ お客様宅を訪問し、記入してもらった注文書を受け取る形で受注、わんまいるシステムに情報を入力すると、配達日前日に営業所倉庫に商品が納品される仕組み

事業継続における工夫

【御用聞きサービスの効率性を高める工夫】

ご利用客の客単価を上げるため、独自システムで購買データを活用、対面で注文書回収するスタイルをとっている

- ・ あまり買ってくれないお客様に売り込むのではなく、必要な人にアプローチすることが重要である
- ・ 購買データを活用し、買い忘れがないよう、そのお宅の在庫状況を把握しながら御用聞きを行い、家の台所を預かるぐらいの信頼を築くようにしている
- ・ 接客は5分を基本としており、御用聞き時には対面で注文がなくても注文書を回収することで、買わなければという気持ちを起こさせることに成功している

【商品魅力度を高めるための工夫】

真空調理を行うことで、栄養価やうまみを保持。調味料も通常の2/3の量で済むため、高齢者に優しい低塩分の惣菜を提供することが可能

- ・ ①真空調理、②スチーム、③急速冷却、④急速冷凍のプロセスで製造しており、自宅で⑤加熱し、食べることができる
- ・ 味がしみこむため、塩やしょうゆなど調味料が通常の2/3の量で済む

新商品好きの日本人にあわせ、週に10～15品ほど新商品を販売

管理栄養士によるメニュー監修や一流料理人による調理指導によりおいしい食事を提供

【物流効率を高めるための工夫】

アサヒビール特約店をエリアパートナーとし、問屋網を活用することでコストを抑制

横展開における課題・解決法

- ・ 物流センターのある地域に集中して加盟店を展開するドミナント展開を行うことによって、物流コストを軽減を目指している

収益最大化の秘訣

- ・ 商品開発では原料供給から携わることで粗利率を上げることができる
- ・ 御用聞きが強みを生かして、ちょっとしたサービス（買物代行や小さな困りごと解消など）を実施することで、高い利益率を目指している

株式会社ファミリーネットワーク
システムズ
TEL 06-6474-6830

本社
〒555-0034
大阪府西淀川区福町3-1-53