

②ファン数の増加

	四国西濃	こばうん	熊本西濃	ロジックス	セイノー通関
目標	26,720件	1,038件	2,590件	450件	714件
実績	集荷顧客 3,628件	出荷顧客 135件	集荷顧客 285件	427件	668件
	配達顧客 21,054件	配達顧客 853件	配達顧客 2,284件		
目標達成率	92.4%	95.1%	99.1%	94.8%	93.5%
現状 (状況及び、課題)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・目標対比 集荷顧客 92.2% 配達顧客 92.4%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・目標対比 出荷顧客 92.4% 配達顧客 95.6%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・発送・到着とも物量が減少しており、新規獲得では追いつけない状況</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市況の大幅な変動に巻き込まれる形で荷主獲得数も増減する</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・10月実績 3社増加</li> </ul>
新たな取組み (課題解決策)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・既存ファン数減少防止に向け、各月中旬にファン顧客の途中出荷実績を店所へ配信(12日間実績より)</li> <li>・出荷の途切れている荷主への出荷停滞要因の確認及び、他社流出防止への声掛けを実施</li> <li>・顧客満足度向上に向けSD添乗渉外による荷主(現場)の声のヒアリングを行い、配達・集荷サービス面の改善。ファン取引の継続に繋げる</li> <li>・国際領域への参入により荷主粘着力の向上、国際取引を切り口にした新規開拓(顧客数拡大)STC国際部との帯同渉外実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・継続新規獲得と継続率向上(継続)</li> <li>・新規渉外時のセット販売を必須 KM II・Web請求書・口座振替等</li> <li>SDチラシ配布(毎週月曜日1人7枚)獲得後の管理職フォロー訪問</li> <li>・新規、既存荷主の継続出荷の有無を確認管理職、プランナー、SDによる荷主訪問を行い、原因を把握、他社流出防止を図る</li> <li>・メルマガ配信 毎週月曜日の定期配信</li> <li>・輸送商品・倉庫空坪・グループ取組み等</li> <li>・配達リードタイム遵守率の向上 週次で個々の遵守率を検証、ドライバー毎の遵守率を可視化、SD全体の意識を高め取組む</li> <li>・事務所お客様対応の質を向上 毎朝朝礼時、成功、失敗事例の共有常に改善し、お客様目線の行動を行う</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・配達のお客様へ着払いを中心に新規獲得をSDに指示、1人1日1原票を目標</li> <li>・O.P.P.で当社が一部地域の配達請負をするにも現状でも手一杯のため、人員・車輛の増加を伴いそれに見合う採算がとれるかが問題</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Webサイトで様々な輸送形態の案内コラム連載を配信することで新たな顧客層を開拓</li> <li>・食品EXPOや、国際総合物流展など社外展示会への参加により今までにない顧客層の開拓を図る</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・通関士有資格者による営業にてお客様の困りごとに即回答</li> <li>＜直のお客様＞</li> <li>・税関事前教示への同行</li> <li>・他社通関分の修正申告の請負</li> <li>＜フォワーダー、同業他社＞</li> <li>・同行営業の実施にて通関部分を全面サポート</li> <li>・特殊通関(動物、ハンドキャリー貨物)の請負</li> </ul>