

【セールスアップ事例】

**お客様の総合窓口として、同業他社との共創による獲得事例
(授業用タブレットの県内11,000個の一括配送受託)**

寄与金額 9,238千円

会社名：沖縄西濃運輸株式会社

■取組みの狙い・きっかけ

【きっかけ】

お客様からの入電で沖縄県内の多量配送に関するご相談をいただく。詳細を確認しに営業訪問を行った際、全体的な概要で入札案件にチャレンジしたい旨をお聞きする。機会を逃すまい（**時・氣を逸さない**）と入札内容やお客様としての不安要素や課題（お困り事）を聞き取りと整理を行う。EC案件であったため、**弊社では取り扱いが難しいかと考えたが、佐川急便様より協力**頂ける回答をもらい、どのようにすれば入札にチャレンジできるか解決策の提案を行った。

【狙い】

お客様に成り代わって対応する事で、お困り事を引き受け、解決する。お客様には本来の営業活動である**本業に集中**していただき、お客様自身の（企業としての）成功事例として貢献する。また、お客様のお困り事を解決するために**自社に拘らず**、同業他社と**共創**する事で**最適な提案**を実施。**業界を代表し**色々な物事に柔軟に対応できる**物流の総合窓口**である沖縄西濃運輸をアピール。

【案件】

お客様：理想沖縄株式会社

取扱商品：新・高校1年生向けタブレット端末（3種類：合計約11,000台）

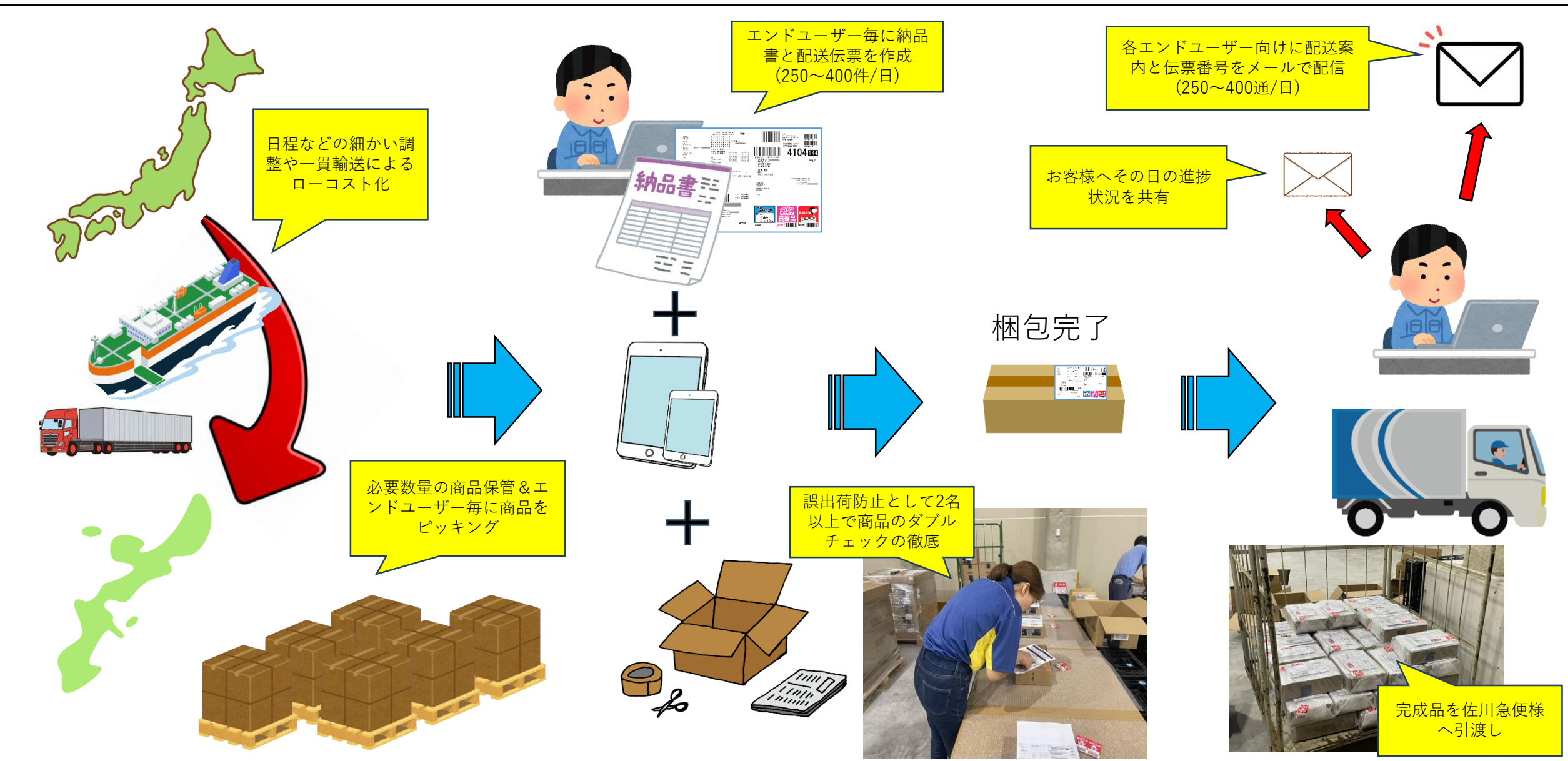
依頼内容：県外の倉庫から商品の引取り、保管、オーダー事に出荷、期限内にエンドユーザーへ配達

付帯作業：商品の梱包、個別書類の同封、個人宛の配送手配、エンドユーザーへの伝票番号の連絡

◆グループ成功事例紹介

■取組み内容 (ポイント)

※業務の流れが確認できるフロー図や実際の活用シートについて記載をお願いします



◆グループ成功事例紹介

■お客様のお困りごと（ペイン）、お客様の望むメリット（ゲイン）

【「的」 (Customer)】		
連番	的	お困り事（ペイン）
①	沖縄向け幹線	県外からの配送の手配方法がわからない（メーカー側手配も可能だが高額である）。
②	倉庫運用と県内配送	保管が出来ても作業場所がない。エンドユーザー向けの個別付帯作業（納品書送付・メール通知案内）があり、全件数を対応できそうにない。県内配送に関しても自社営業車両だけでは対応不可能である。全てを期限内に完了させる必要があるが、実績がないため不安である。
【「弾」 (Product、 Price)】		
連番	弾	与えるゲイン
①	弊社県外営業所の紹介	県外からの配送手配だけでなく、余計な保管料がかからないように現地沖縄との細かい調整を実施。更には一貫輸送によるローコスト化でお客様に還元。 <u>（業界を代表する沖縄の物流部）</u>
②	弊社物流センターの紹介	今までの実績を元にお客様へ具体的なお困り事解決策を提案。不安要素を弊社が引き受ける事で本来の営業活動に集中していただく <u>（本業に専念）</u> 。
【「投げ方」 (Place、 Promotion)】		
連番	投げ方	狙った効果
①	<u>スケールメリットと保管料の試算</u>	お客様に輸送や倉庫作業に関する知識があまりなかったので、 <u>作業の進捗に合わせた現実的なコストだけでなく、メーカー側手配のコストと比較がしやすいように見積書提示方法を工夫。</u> “わかりやすさ（伝わりやすさ）”を重視する事で <u>お客様が未知の領域に踏み込む際の不安要素を解決。</u>
②	<u>受け払い簿を有効活用した作業計画の提示</u>	<u>作業計画と見積書を掛け合わせることで、作業進捗やどこでどのくらいの作業料が発生するのかを明確化。</u> 期限内に完了できる根拠や、配送を協創する事でより確実・スピーディにエンドユーザーへお届けできる事をお伝えし、対応の柔軟性と作業に関する信頼性を獲得。

■取組みの効果（定量的な数値）

【獲得できたポイント】

- ①（SD）日頃の配送に関しても質の高さ（SDの集配定時制・接客対応）に定評があった為、お客様から真っ先にお声かけいただいた。
- ②（営業）お客様の気にしているポイントである（期日までの納入スケジュール、注文者への発送案内メール可視化）を的確に把握し、お見積りの際に明示する事で、安心感をもっていただけた（トータルと1台当たりのコスト、エンドユーザーに届くまでのフローなど）。
- ③（ロジ）今までの経験から、お客様からの相談内容に対して具体的な運用方法をレスポンス良くお答えする事で、信頼感をもっていただけた（幹線、倉庫内運用、受け払い簿の提示、業務上想定されるトラブルの提言など）。

【効果】

- ・既存荷主の拡販
- ・佐川急便様との連携強化
- ・年度単位の案件なので、次年度の委託先候補に期待

効果指標	当年実績	前年実績	前年差	前年比
5月売上	700千円	1千円	+699千円	+70,000%
6月売上	6,408千円	17千円	+5,393千円	+37,694%
7月売上	2,130千円 (見込み)	7千円	+2,123千円	+30,428% (見込み)