

キラッとひかる
企業の知恵を
ご紹介



京都を駆け巡るネットワーク 配達を通じてビジネスを支援！



配送トラック



梱包作業の様子



料金表(左)と返却シール(右)。届けられなかった配達物は理由をできるだけ詳細にお伝えしている



JR京都駅八条口では、お預かりした旅行かばんを宿泊先等に配送している



代表取締役社長の山田博彦さん

株式会社デリバリーサービス

代表者/山田 博彦
住 所/京都市南区吉祥院長田町3-2(京都営業所)
TEL / 075-662-8255(京都営業所)
URL / <http://delivery-service.jp/>
事業内容/新聞折込広告・DM・カタログ雑誌等の配送、
機密文書処理、旅行かばん配送業務等

多様化するDMニーズに対応し 販売促進に結びつくサービス提供

「試供品を一緒に送りたい」「催し物の特典品を配りたい」という要望も増えるなど、最近、DMの形態が多様化している。DMはもろろん、カタログやパンフレット、折込みチラシなど、京都を中心に多様な配達サービスを展開している同社では、ポストに入るサイズなら形や厚さを問わず、京都市内500グラムまで一律50円の低価格で配達している。そのほか、届けられなかったDMについても、転居、建替中、受取拒否など一つひとつその理由を書き、転居先が分かればお客様にお知らせ

する取り組みを行っている。手間ひまはかかるが、配達物の返却率を減らし、無駄なコストの削減につながるという好評だ。

曜日指定の配達にも柔軟に対応している。例えば、他の配達物が少ない日曜日にDMを投函することで、消費者の目にとまる機会がぐんと高まるという。「新たな販促チャンスにつながる付加価値を提供したい」と山田博彦さん。催し物の集客、商品や店舗の案内など、お客様(企業)のニーズに応じて、どうすれば最も効果的にお届けができるのかを考え、それをサービスに反映することで、価格だけではない独自の強みを生み出している。

固定概念にとられない発想で お客様の“困り事”を解決

山田さんは入社する前、物流業とは無縁の着物関連の仕事をしていたという。「門外漢だからこそ、固定概念にとられないアイデアが生まれた」。例えば、お客様がポスターを一枚ずつ紙管に入れていたのを見て、「広げたまま取り扱えないか」と考え、専用のボックスにポスターを箱に立てかけて運ぶ方法を提案。しわや折目をつけずに配達できる上、紙管や封筒から取り出す煩わしさを除くことで、届け先でポスターを貼ってもらいやすくなった。

また、得意先が何時間もかけて膨大な書類をシユレッターで廃棄していると聞き、自社でプライバシーマークの認証を取得し、機密文書の預かりから運搬、製紙会社での溶解・リサイクル処理まで責任を持って引き受けるサービスを開始した。普段出入りしている配達業者者にワンストップで依頼できる利便性が支持され、最近ではパソコンなどの端末機器を処理してほしいという注文も舞い込むようになったという。そのほか、JR京都駅では観光客向けの旅行かばん配達事業を展開。窓口が混雑している中、3分以内で荷物の受け渡しができるクイックレスポンスに取り組んでいる。これまで培ってきたノウハウ、スキル、マンパワーに新しい発想を加え、他社では真似できないサービスで、市場にこぼれている困り事や不満の解決に結びつけた。

考えている。コンビニへの雑誌配達や市民新聞のお届けなど、これまでの実績が評価され、新しい仕事もどんどん増えつつある。今後は、地域雇用や障害者雇用なども積極的に進めていく予定だ。

昨年3月、京都府「知恵の経営」実践モデル企業に認証された。自社の強みを改めて認識するとともに、「これから事業承継を考える時期を迎え、若い世代に向けた指針として

新社屋の地の利を生かし 地域に貢献する新事業を展開

南区に4階建ての京都営業所を新設したのをきっかけに、さらなる業務拡大に取り組んでいる。印刷会社や出版会社が多い地域であることから、貸倉庫としての需要ニーズも高く、荷物の一時預かりから配達まで一貫して受注に結びつけていくこと

知恵のポイント

-Point.1- 多様なスタッフを育成

ドライバー業務はもちろん、営業や窓口での対応など、マルチなスキルと知識を身に着けた従業員が、必要に応じて他の仕事をサポートする体制を構築。繁忙期などで予想を上回る受注があった場合でも、顧客ニーズに遅滞なく応える。

-Point.2- 従業員の個性が生きる現場

「やってみよう!」の精神を育む組織風土を醸成。現場の従業員からのアイデアや意見を反映し、業務改善に積極的に生かす。作業の効率化や短納期化、コスト削減、誤配などのミスを低減、ボトムアップで仕事の質を高める。

-Point.3- パートナー企業との信頼関係

地域回りが得意な会社にはDMを、大口配送が得意な会社には折込チラシを...というように、パートナー企業の強みを生かすことで、低コストで高品質なサービス提供を可能に。二人三脚でデリバリー事業を成長・発展へとつなげる。

-Point.4- 多様な公的資格を取得

国の入札資格が得られる「全省庁統一資格」や顧客情報・機密文書の取扱いに不可欠な「プライバシーマーク」の認証を取得。社内の取り組みを「見える化」とともに、対外的な信用・信頼の獲得で、新たな受注につなげる。

応援します! 経営革新・知恵の経営に取り組む
企業のご相談にお応えします。

相談 無料 TEL: 075-212-6470
(中小企業経営支援センター 知恵産業推進室)