

【静岡】「私たちは平成の御用聞き」——イーグルサービス(浜松市中区)の松本邦広社長はそう話す。「モノを運ぶ」だけではなく、少子高齢化で増える「買い物難民」の解消や地域商店街の活性化にもつながる運送事業者の「御用聞き」が今、小売り関係者の注目を集めている。

イーグルサービス

訪問。荷物を確認してもらい、商品説明やクレームの一次対応にも当たる。さらに、ヒアリングやアンケートを行い、顧客ニーズを荷主へフィードバック。店舗への誘導を図るためにチラシやクーポン券を

「平成の御用聞き」自任

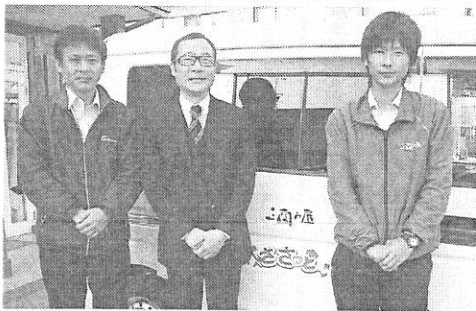
配布する。荷主とは「常に打ち合わせをして、一緒に販促計画を練っている」。「配達によるOEM」ともいえる手法だろう。

このサービスを主体とする同社が、成長戦略として打ち出したのが「自社訪問。荷物を確認してもらい、商品説明やクレームの一次対応にも当たる。さらに、ヒアリングやアンケートを行い、顧客ニーズを荷主へフィードバック。店舗への誘導を図るためにチラシやクーポン券を配布する。荷主とは「常に打ち合わせをして、一緒に販促計画を練っている」。「配達によるOEM」ともいえる手法だろう。

ネット通販に慣れた高齢者や、カタログ通販の書類手続きが面倒な人のために、注文は「電話一本でOK」。夏はビールサーバーの貸し出し、冬には地元の洋菓子店と連携してクリスマスケーキも提案。1年間にも買い物難民の増加が予

アンテナ店で酒・コメ直販

松本社長(中央)、岡島雄二・第一宅配部事業部長(左)と松井寛記・酒々屋副店長



想されている。その両者に役立つのが、配達先でのコミュニケーションからユーザーに必要な商品を紹介する1日20件ほどの注文の倍増を目指す。(高木 靖司)

し、小売店の利用者増を図る宅配のノウハウ。加えて、安否確認や家事代行などの生活支援サービスも検討中という。「理想を掲げるだけではなく、実利も取れるビジネスとして育てたい」という。