青森・岩手 トップ語る

地域に根差し信頼築く

正直に誠実に

私の経営哲学・理念

牛乳など乳製品の宅配や移動スーパー事業を手掛ける「南山デイリーサービス」（八戸市）。地域密着を重視し、顧客満足度を高める多様な事業を展開している。代表取締役の南山泰政さん(54)に、経営理念や今後の目標などを聞いた。

（聞き手・松原一茂）

―宅配業界を取り巻く現状は。

全国の牛乳の宅配事業者は8千～9千社ほどに減少した。多くは中小零細企業や家族経営のため、事業継続や後継者の問題に直面している。

そうした状況の中で、若手の販売店関係者が連携し、勉強会を開くなどして業界をもり立てていこうと取り組んでいる。新規客を増やすのは難しい時代だが、新たなアプローチを考えている。

―企業経営で大切にしていることは。

自分の経営理念は「正直に誠実に」。正直で誠実な業務に努め、顧客に信頼されるような仕事を目指している。

会社のスローガンには「お客さまの健康と笑顔のために」を掲げる。宅配した乳製品で顧客が健康になり、スタッフとの会話を通して喜んでもらえればうれしく思う。

顧客との関わり方を密接にした取り組みとしては、宅配業務を通して高齢者の見守りや安否確認をする「お元気確認サービス」、健康に良い料理などを掲載した「レシピ宅配便」などのサービスも実施している。

2014年からは、家族をイメージした似顔絵やメッセージが入った「家族仲を良くするシール」を商品に貼る販売システムを取り入れた。世帯1軒当たりの売り上げ増につながり、地域に根差した取り組みの必要性を改めて実感した。

―職場環境で重視していることは。

約90人いるスタッフのうち、8割が主婦を中心とした女性のパートタイマーだ。短時間でも、やりがいを持って生き生きと働いてもらえる職場づくりを大切にしたい。

スタッフには、宅配する商品に関する知識を深めてもらっている。乳製品メーカーはさまざまな健康成分が入った商品を開発しており、その効果を正しく伝えることが顧客の健康にもつながるからだ。顧客に近い「顔の見える仕事」として、使命感を持って取り組めるように考えている。

―近年は移動スーパー事業にも参入した。

よこまち（八戸市）、スーパーカケモ（十和田市）と共同実施する移動スーパーは、以前の「買い物支援事業」を発展させる形で始まった。

実際に商品を見て、手に取って買い物できる仕組みが好評を博し、特に高齢者の方々に喜ばれている。一方で、買い物に不安を感じている人が多いことも分かった。

―仕事の気分転換の方法は。

趣味は映画。映画館の大きなスクリーンで見るのが良い。洋画全般に興味があるが、「007シリーズ」が一番好き。忙しくて映画館に行く機会は少ないが、時間があれば楽しみたい。

―今後の目標は。

今はさまざまな業種が「家庭」に注目しているが、われわれは以前から家庭や地域に密着して活動してきた。実際に顧客と対面するアナログ的なコミュニケーションを一層大切にしたい。

その手段の一つとして、「家族仲を良くするシール」を使った取り組みを広め、さらに深く地域に根差していく。これからも、顧客との信頼関係を築くことが最も重要だ。

南山デイリーサービス（八戸市）

南山泰政さん

みなみやま・やすまさ　八戸市出身。東京の大手スーパーで勤務した後、地元に戻って1989年に南山デイリーサービスに入社。営業部長を経て、有限会社化した2003年に代表取締役に就任した。

◇会社概要　本社所在地は八戸市小中野2の6の19。1960年にアイスクリーム卸販売の「南山商店」として創業。2014年12月に株式会社化した。従業員約90人。資本金600万円。本社のほか、十和田店や盛岡店、秋田店など北東北3県に営業所を構える。

Economic

■土曜日企画■