

御 用 聞 き

阪急キッチンエールによる食料品宅配サービス

～「世界一やさしい地域に根ざした愛情ある御用聞きビジネスのオンリーワン企業」を目指す～

1 概 要

「(株)阪急キッチンエール関西」が、平成14年9月から京阪神地域をサービスエリアとする食料品の宅配サービスを行っている。本取組では、特に70歳以上の高齢者を対象とした「御用聞き電話サービス」(決められた曜日・時刻に阪急キッチンエールから御用聞きの電話をするサービス)を行っている。

2 背景ときっかけ

高齢化や共働き世帯の増加など社会構造の変化で買い物に不便を感じる人がでてきており、これらの人へサービスを提供することを目的として会員制による食料品・日用雑貨品の個別宅配事業を開始した。また、御用聞き電話サービスでは、高齢者の親族の方への「安否確認メールサービス」も行っている。

3 取組の内容

1. 食料品宅配サービスの対象地域及び取り扱う商品の内容等について

対 象 地 域: 京阪神地域

会 員 数: 約3万8,000名

販 売 商 品: 生鮮三品を含む飲食料品から日用雑貨

お 届 け 方 法: 原則直接手渡し(従来は玄関先に配送していたが留置に不安の会員の要望に対応して「手渡し」に変更している)冷凍・冷蔵・常温の3温度帯でお届け

宅 配 時 間: 注文の翌日配達(年中無休)(前日の24時までに注文すれば翌日の17時までに配達)

注 文 方 法: 携帯、インターネット、電話(自動音声)、オペレーターTEL

会 費 な ど: 入会金1,050円、月会費500円

配 送 料: 210円(3,000円以上で送料無料)

客 単 価: 1注文あたり5,000円超(1世帯当たり平均客単価約20,000円/月)

2. 食料品宅配サービスの主な付加サービスについて

時間帯指定サービス: 4つの時間帯の希望時間に配達(サービス料315円/回)

当日エクスプレス便: 15時までに注文すれば当日の21時までに配達(当日便840円/回)

「いきいき70+会員」対象の電話サービス: 月会費永年半額、70歳以上の会員が対象
口頭注文、御用聞き電話サービス(安否確認メール)を選択できる(210円/月)

カロリーバランスクラブ: 管理栄養士による電話相談サービス(会員対象)

離乳食クラブ: 管理栄養士による育児相談電話サービス(育児世帯の会員対象)

2011年秋よりサービススタート予定

4 取組の効果

- オペレーターを介した「御用聞き電話サービス」は、高齢者の話相手になることもあり、会話を楽しむ機会を提供している。
- 共働きや子育てで忙しい主婦、時間の節約や利便性を重要視する人や高齢者世帯などの利用者から、管理栄養士が行うカロリー相談や離乳食・育児相談ができて助かる、時間が有効に使える、安否確認サービスがあって便利等と声をいただいている。

5 取組上の工夫

- 年中無休でお届けが可能で、いつでも必要な時に商品を手入れしたいという利用者ニーズに対応した、きめ細かいサービスを進化させている。
- 利用者からの扱って欲しい商品の要望を一つ一つ丁寧に対応し、取り扱う商品を増やしている。
- 産地やメーカーから納入された商品は、商品ごとの鮮度維持に最適な温度管理をしており、出荷のための箱詰めを行った後も箱内は夜8時まで適温を保ち続けるよう設計している。

6 今後の展望

- 一般家庭だけでなく、宅配ニーズを持つ高齢者施設などにもサービスの提供を図っていく。
- 都市部だけでなく、地方や山間部での宅配サービスの展開を検討していく。
- 会員獲得活動として、DM・新聞折込チラシ・インターネットホームページのほか、地域イベントへの参画・出店により実施していく。

7 参 考

【参考：配達エリア】京阪神地区
(阪急キッチンエールHPより抜粋)

【宅配事業の流れ】



本部配送センター
(大阪府吹田市)

いよいよ2011年
秋に首都圏で
サービススタート
(予定)

【問い合わせ先】 株式会社阪急キッチンエール関西

住所: 大阪府吹田市江坂町4-16-1

電話: 0120-890-581