

「導入現場から見える」石油流通～その先の未来へ

変化と試練が 人と企業を強くする

コンフィデンスソリューションシステムズ 代表取締役
ゆきんこサポートセンター

須賀 幸正

～2017

第6回



「勝ち組企業」となるための条件 変化に早めに対応し展望を拓く

SSのセルフ化進展や、SS総数が減少し続けていることによるマイナス影響は、確実に現れています。燃料油の配送を例に挙げるとその弱体化は顕著です。配送サービスの提供を困難（あるいは不能）とする地域は各地で数多く生まれており、また、従来の配送体制を維持できない業者も増えています。

反面、配送体制の在り方について見直したり、新たにそれを構築することにより地域生活者や需要家から支持を得、収益を増大を実現する石油販売業者も珍しくありません。典型的な勝ち組の姿です。

SS業界における「外販ビジネス」

当社の灯油配送管理システム「雪ん子」ユーザーの実態について。

「外販」は、「配達灯油」ほかを求むるお客様や、需要家に対し能動的に働き掛けていくことが不可欠ですし、一連の業務オペレーションがより円滑に運ぶように創意工夫を凝らさなければなりません。

その点からして、販売する側の意識改革が迫られます。新たなビジネスモデルの確立のため、それに挑む覚悟と行動をとる。これらが伴わないと結局は、一歩も前に進んでいきません。

まずは「宣伝・告知」から

「外販」。新たな配送サービスを立ち上げたとして、それを提供できるのだと広く知ってもらわないことには始まりません。宣伝・告知は、とても重要です。地域名を冠したり、「〇〇石油配送センター」などと名称を付けることでも印象を強められます。

次に、顧客ターゲットとなり

「配達灯油」の提供や、軽重油のパトロール給油を主として、雪ん子を上手に活用されている様子が鮮明に浮かび上がります。

J A系や、燃料商社系ディーラーによる具体例を挙げると「配送センター」を新たに立ち上げ、軌道にのせ、多大な成果を収めています。

SS経営者の多くが、SS店頭（販売活動）を今後さらに強化していけば、この先もずっと食べていけるなどという甘い考えを持っていません。

灯・軽・A重油（中間留分）の外販は、SS店頭での燃料油販売と異なります。外販は、配送サービスを伴うものですが、まったく別物の商売と位置付けられるものです。ということもあり、そこでも商売のチャンスはふくらんでいます。

そうな建設業者、工場、農業関係先を探し出します。

職業別電話帳データや、業界資料集といった類ものを用いるのが効率的です。そして、「エクセル」（パソコンソフト）でデータベース化することを是非お勧めします。

エクセルで作成したデータは、その後、配送システムを本格的に導入する際、顧客マスタリストとして直接読み込めます。入力作業が省けますし、余計な労力を使わないで済みます。

別途、「ご提案書」を作成し、前記・顧客ターゲットに働きかけていきます。この時、大事な点は、のつけから安値を強調したり、価格提示をしないことです。それより、自社の売りとする配送サービスの中身とともに、お客様のご要望・お問い合わせに、正確・迅速に答えられることをしっかりと訴えていくのです。

安値で釣られていた客は、安値で他店へ動く。SSの看板価値

ブルドーザーやコンボ、農業機械などは、軽油を大量に消費します。ですが、お客様がそれら重機や農機とともに給油目的でSSに来店することはあります。

地域のSS業者らが個々に燃料油を定期配送し、各現場で供給しているのです。しかし、昨今の経営環境の悪化や人手不足により、これら定期配送についても十分に対応できないケースは増えており、逆に、この領域でも配送需要が増しています。

そもそも、石油製品に掛かる税率は高い割合となっています。揮発油税は53・8円。軽油引取税は32・1円です。

この税率を単純比較すると、資金効率の面で中間留分の取り扱い、揮発油に比べて圧倒的に優位です。

格表示でも同じことが言えますよね。

立ち上げた当初は、お得な特別割引価格を打ち出すとしても、一定期間を過ぎた後は、配送サービスの中身の充実に努めながら、配送コストをきちんと価格転嫁できるサービス体制を構築し、適正な利潤を確保していくのが大事な事です。

宅配サービスの充実がポイント

宅配業界は、荷物の急増と人手不足の壁にぶつかっています。宅配最大手のヤマト運輸は、それらを背景とする長時間労働で厳しさが増しているドライバーの労働環境を改善するため、宅配の基本料金を27年ぶりに引き上げる方針を明らかにしました。併せて、配達時間指定サービスの見直しや、再配達の受け付け時間を短くすること、荷物量を適正な範囲に抑えることなどを決めました。

「外販ビジネス」成功のポイント

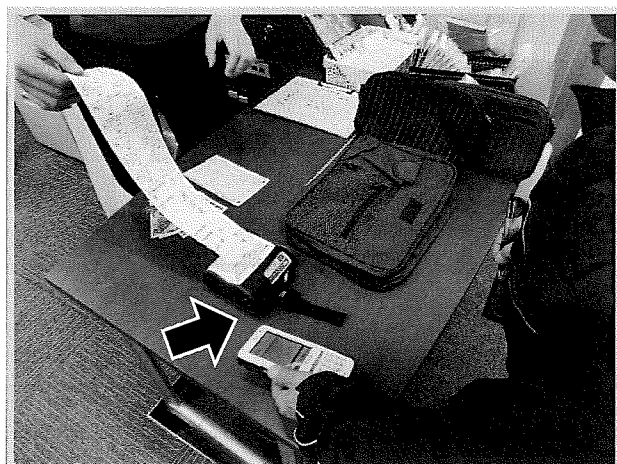
外販ビジネスの収益性は優れています。

その事は理解できたとしても、けれども、外販事業を立ち上げるための道筋の付け方が分からない……。当社「ゆきんこサポートセンター」への問い合わせでも、多いのがその辺りのことについてです。

SS業者は長年にわたり燃料油販売を手掛けており、石油製品の取り扱いには慣れたもの。

元来、外販は、SS業者の多くにとつて難しいものではないはずですが、SS店頭販売活動の延長線上で外販をとらえると首尾よく運びません。店頭販売と外販は「売り方」（販売形態）がまったく異なるからです。

SS店頭で、お客様が来店してくれるのを待つ。来店してくれるなら、給油するという単純な業務の流れを描くことはできません。



配送員は、ハンディPOSとプリンターを常時携帯し、配送センターと結び付く

近年、新たに立ち上げられる「配送センター」の業務省力化は、こうした点でも認められます。配送員が配送の現場から売り上げデータを逐一送信することにより、配送センター内での、伝票入力作業を一切不要としています。配送員が常時携帯しているのが、最新の3GハンディPOSです。元売の指定計算センターとの間でもデータ連動させることができ、業務省力化を促しています。

石油（販売）業界の配送サービスも例外ではありません。配送需要に合わせて、サービス水準と価格を設定するべきです。

「配達灯油」需要の取り込みを狙うなら、早い者勝ちです。率直に述べると、現状は「配送センター」を設置し稼働させるとそれがたやすく行えます。よって、競合相手との陣取り合戦は今後ますます過熱することになりそうです。

配送センターを立ち上げ、配送業務を一元化し、首尾よく稼働させると数多のメリットが享受できる。「配送順序を最適化し、無駄のない配送経路を描き出せる」ようになる、というのも分かりやすいプラス効果です。配送口（リー）台数を減らしたり、適正人員の配置、効率のよい配送計画の推進（等々、それにより劇的に収益力を強化できます。

まずは配送業務の一元化により経営効果が高めることをお勧めします。

次に、受注体制の一元化を実現する

配送センターを円滑に稼働させるうえで、「受注業務を一元管理」（窓口の一本化）するのは必須です。業務効率の改善を促すだけでなく、顧客サービスのレベルが確実に向上し、また、それによりリピート客数を増やすことができるなど利点が多いのです。例えば、複数のSS店頭で毎回、「配達灯油」の注文を受け付けていたのでは、日常のSS業務が煩雑になり、SS現場にかかる負担が増します。

商品の状況（在庫・配送情報）や、決済の有無についての確に把握できず、お客様からの問い合わせにも支障をきたします。

受注窓口の一本化では、CTIを駆使するのが最善の方法です。CTIは、コンピュータと電話の機能を連携させるもの（連携した仕組み）です。電話着信の際、顧客情報と

もに商品別購入履歴の詳細などがパソコン画面上に「ポップアップ表示する」（最前面に飛び出すように表示内容が現れる）のでその場で瞬時に参照でき、適切な対応がとれます。

石油（販売）業界でも各方面で活用されているシステムですが、それを単独で導入すると高価ですが、当社の灯油配送管理システム「雪ん子」は、CTIを標準搭載しており、受注業務の省力化を促します。

配送スケジュール管理

荷物の急増と人手不足が宅配サービスを大きく揺るがしています。末端の配送を担う運転手に過重な負担がかかっている、「労働環境の改善」は急務です。底流には、構造的なドライバー不足の問題があるわけですが、私は、本質的な課題は「物流部門の生産性向上をいかに図るかにあり」と考えます。

最新のIT環境により配送業務を省力化する

宅配（外販）サービスは、関

連する業務全般を系統立てて、それをシステム化し稼働させると劇的に省力化できます。

配送の現場でも、3G回線対応（※囲み参照）のハンディPOSや、タブレット端末などが当たり前のように活用される時代となりました。その部分だけを見ても、コスト負担の軽減を促す一方で、多大な収益効果を発揮しています。

「配送センター」の開設とポイントとなる管理業務

燃料油需要が減退傾向を示すなか、「増販戦略」一辺倒で利益を稼ぎ出すのは至極困難です。業務コストの削減による収益増大は、まさしく「業態革新」と呼べるものです。

「配送センター」の実務は、SSの運営オペレーションと異なり

ます。車両管理、車両の二次在庫管理などを伴いますし、また、土木現場へのパトロール給油の場合「現場別・日別・重機別」などの特殊請求書の作成や、軽油税申告といった複雑な関連業務も発生します。

お客様に買っていたいでいる（売っている）のは石油製品ですが、しかし、配送センターとSSの運営手法はまったく別のもので、新規事業ととらえないといけません。

とは言え、SS業者は石油販売のプロ。すでに基礎知識を身につけているなど競合優位性があるわけですから、生かさない手はありません。

「軽油」の外販ビジネスの留意点

灯油の巡回販売における不正行為（過少販売／売上金の着服）や、軽油引取税の脱税行為が相次ぎ発覚しています。

ことに軽油税特別徴収義務者であるSS特約店の、帳票作成業務や管理業務がより厳しく監視されるようになっていきます。

軽油には軽油引取税が課税されます。しかし、軽油引取税が課税されない灯油や重油などと軽油を混ぜ、「軽油」と偽り軽油引取税を上乗せした価格で販売される違反行為（不正軽油の密造・販売・使用）は後を絶ちません。

外販では、軽油引取税に関する基礎知識や情報取得は必須です。

当社「ゆきんこサポートセンター」は、石油流通ビジネスのプロとして軽油税申告に関しても万全のサポート体制を固めています。外販部門をより強化するため、あるいはまた「配送センター」を新たに開設するにあたり、お役立ちできることがあるのではないかと。長年のサポート実績があり、そのノウハウも豊富です。お気軽にお問い合わせください。