



「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

店頭のカソリン販売と比較して2~3倍のマージンを確保できる中間留分(灯・軽・重油)の配送業務を強化する石油販売業者が増えています。

依然として底堅い需要を見込めるのは、冬場の暖房用灯油であり、また、通年を通して需要が大きいのは軽油のバトロール給油です。これらは配送業務を伴いますが、それゆえに収益性は高く、魅力的なビジネスとなっています。ただし、ご多分にもれず、配送員の確保が難しいのが切実な問題です。

宅配業界の人手不足が社会的問題となり、配送コストに対する消費者の認識と理解は深まっています。配送コストについて転嫁しやすい環境も整備されようとしています。けれども、石油販売業者の配送体制の弱体化が顕著に進行中であるのは紛れもない事実です。

残存者利益が見えてきた

配送(外販)ビジネスは、立地条件を問いません。それも特徴のひとつです。ですから、閉鎖SSを活用したり、地価の安い郊外に「配送基地」を設けたとしても支障をきたすことはありません。

SS企業であれば、例えば、配送ローリーを新規導入するにあたり、助成金支給という優遇措置を受けられたり、また、石油製品の仕入れや価格動向その他に精通しており、この分野での競争優位性があります。

危険物取り扱いに関する資格取得や、配送実務にも明るい。それらがあつて、燃料油の配送事業は、事実上、SS業界の独壇場となつていきます。

異業種が提供する「配達灯油」を引き合いに出すと、その配送実

務は、地域のSS業者に委ねているのが現状です。

石油(販売)業界の方々によく考えていただきたい。

異業種が提供する「配達灯油」は目新しいものでもなければ、特別なものでもありません。

Webビジネスの利点を生かしたものの、利便性向上を促したことから、灯油客が支持しているのです。

その流れを大まかに描くと、インターネットで受注し、その決済はカードで処理。配送業務のみ、既存の石油販売業者に丸投げ(委託)しているのです。

「庇を貸して母屋をとられる」(二部を貸したばかりに、しまいはすべて奪われる)とは、まさにこの事です。

石油製品の販売では、SS業者は圧倒的な強みがあるはずなのに、そうなっていない。何たることか。

異業種に販売領域を侵されつつあるという現状を真摯に受け止めて、そのうえで、石油販売業者は能動的に行動していくほかありません。

Webを駆使した新たな販売手法で、SS業界はもうこれ以上遅れを取ってはなりません。自らの優位性を発揮し、時代の要請にこたえていくのです。新たなビジネスモデルを創出し確立することにより業態革新につながっていく。SSビジネスの展望を切り開けるのです。

発想を変えるだけでもSSの業態革新を生み出せる

異業種が展開しているWeb環境を駆使した販売手法について、システム構築予算がほう大であると考え、端からあきらめているSS経営者も多いみたいです。

ですが、昨今話題にのぼるクラウドシステムを用いると、配送サービスの広域展開などで乗り越えるべきハードルはさほど高くありません。

当社でも、それらクラウドシ

ステムの構築を手掛けていますが、最新のIoT(情報)技術をもつてすれば、総予算を大幅に抑制できます。システム稼働の実務(日々の運営)においても特別な取り組みは不要です。

要は、商売の発想を切り替えられるかどうかです。これまでの店頭待ち受け型の商売に固執しているとその一歩を踏み出すことが難しい。結果、何も変わっていない。

もちろん石油製品の配送(外販)ビジネスは、営業努力を重ね、地域ニーズをじん欲に掘り起こしながら需要を喚起していかなければなりません。

受注業務や配送体制などの面でもシステム整備は必要です。店頭待ち受け型のSSビジネスとは、考え方も販売手法も異なりますが、それらの行動をとっていくと新たな世界が広がっていくのです。

あらゆるサービス分野でWebを駆使したビジネス(例:ネット通販)が勢いよく伸びています。ITインフラの充実も追い風です。SSの集客・増客、油外収益の増

大に結びつくものですし、それを活用しない手はありません。

物やサービスを売ることに変わりはありません。消費者ニーズに的確にこたえていくために、その提案・提供方法について新たに形付けていくと商機拡大、収益増大の道筋を描き出すことができます。

SSのWebビジネスと配送業務

配達業務について認識を改めること。配送(外販)業務を新たなビジネスモデルとして確立するための第一歩です。

私が述べている「配達灯油」とは、店頭業務のついでに取り組むものではありません。

燃料油の配送業務を宅配サービスへ進化させ、需要を取り込んでいくのです。

新たな商品メニューを設けたり、サービス内容の充実を努め、またそこに自社独自のアイデアや地域性などを盛り込んでいくと魅力ある「宅配サービス」を提案・提供できるようになります。創

意工夫を凝らしたり、そのアイデアによりさらに需要が喚起されるのはよくあることです。

インターネット環境の充実と今のモバイル端末の普及拡大により、消費行動やサービスに期待するものは大きく変化しています。翻つて、販売する側の立場に立つと売り方の工夫が求められるという話です。SSの配送(外販)業務もまた然り。今まで通りのやり方でいて、よいはずはありません。

文具業界だとアスクルやカウネット、書籍販売だとアマゾンが代表的な存在ですが、Web通販は大きく成長し続けています。既存の店舗が各地で窮地に追いやられているケースは珍しくありません。淘汰される側の企業と伸びる企業の格差はますます拡大していきます。

燃料油の需要傾向が続く中で、SSスタッフが日々店頭に立ち、お客様が来店してくれるのを待つ。常に受け身の姿勢であるなら、大きな経営リスクを抱え込んでいくようなものです。

eコマースとSSS業界

各方面で「eコマース」(電子商取引)が徐々に浸透してきま

した。インターネット上で商品やサービスを買取することを「eコマース」と言います。

スマートフォンでのeコマースは、購買行動が検索からお勧めへと変化してきたり、端末ユーザーが自ら商品を紹介するサービスが人気となり、新たな潮流を生み出しています。

どこにいてもいつでも、インターネット端末を使えば、必要な商品やサービスが簡単に手に入る時代です。本当に便利な時代になりました。

読者の皆様も楽天市場やアマゾンほかで買い物をした経験があると思います。インターネット上で、支払いまでできてしまうわけですから、人気が高まるのも当然ですね。

かく云う私も、長野・軽井沢の森の中にオフィスを構え、全国

の石油(販売)業界の皆様とインターネットを駆使して仕事をさせていたしております。

「eコマース」が急速に普及拡大したことにより、ほとんどのビジネスが大きな変化を遂げているわけですが、ただし、それにより「経営格差」が生み出されているのもまた現実です。

この「eコマース」ですが、押さえておきたいポイントがいくつかあります。

まず最大の利点は、店舗設備やその維持費がかからないことです。「ガソリンスタンド」を運営する場合、土地を確保し、店舗設備と諸々の維持費がかかります。しかし、eコマースの場合、商取引はすべてWeb上で行われるため、それらの負担はありません。

立地や地理的条件を問わないのも利点です。

消費者の立場に立てば、どこに住んでいようがWeb上で検索し、欲する商品やサービスを見つけ、簡単に購入することができ

配送業務の省力化は基幹システムとの連動がポイントになる

配送(外販)部門の強化は、顧客管理データベースや既存の請求書作成(勘定系)システムとの連携もポイントです。

各部門や業務システムにより、バラバラに管理されている顧客情報を統合しマスターファイル化しないと、業務効率化やコスト負担の軽減を促すことはできません。

また、それらマスターファイル化されたデータがあれば、顧客に対し、能動的な働きかけができるようになります。

前述したように、SSS業界でも3G対応のハンディPOSの運用が始まっています。現場での業務と自社の基幹システムをリアルタイムに結び付け、さらに後方処理に至るまで連携できるように

なりました。配送員が配送先での売り上げデータ処理を手元の3GハンディPOSで行い、納品伝票発行と同時に、出先から配送システムへ直接データ送信することにより、

が言えます。

この「雪ん子」と連動する石油業界向け専用ソリューションのひとつに「KIBIZ」(携帯ビジネスの略/WEB受発注システム)を用意しているのですが、最新の「KIBIZ」は、SSSビジネスのさらなる変化を想定して、広範な運用を視野に入れた仕様になっており、「雪ん子」導入先各社での上手な活用が進んでいます。

SSSの外販宅配ビジネス成功のポイント

SSS業界での宅配ビジネスへの関心の高まりは「配達灯油」が起爆剤となっています。

昨今は、3G対応ハンディPOSの普及などもあり「配達灯油」(事業成功)への一連のプロセスを描き出しやすくなっていることも、宅配ビジネスへの意欲的な取り組みを促しているのかもしれない。

灯油配送管理システム「雪ん子」の場合、導入先企業様からのご要望やアイデアをも

後方システムへの伝送も完了させる。それにより、伝票の再入力作業を不要にし、また、在庫情報や日報作成まで一元的に管理することができ

ます。SSS過疎地などでこの先々、本格的に取り組んでいこうとしている「駆け付け給油」を想定すると、3GハンディPOSの活用は今後ますます増えてきそうです。

もし本場にそうなれば、既存のSSS店頭オペレーションも必然的に変化していくのではないのでしょうか。

それらシステム運用の最大の利点は、燃料油の販売量が大幅に増えたとしても、それに伴うデー

タ入力処理や管理業務は増えないことです。ですから、システム構築と運用による収益効果は極めて大きいのです。

燃料油需要が減退傾向を示すなか、SSS店頭活動の一層強化に努めたとしても黒字化するのが難しい時代です。

守りから攻めの発想へ転換していきましょう。

弊社では、システム構築の手順や運用方法その他はSSS企業各社様の事情や状況を踏まえ、ご提案(無料相談)をさせていただきます。お気軽にお申し付けください。



Webを駆使した新たな販売手法で、燃料油の配送業務を宅配サービスへ進化させ、需要を取り込んでいくのも「SSSの業態革新」である