

# 御用聞き宅配サービス

高齢社会に対応した御用聞き宅配サービス「わんまいる」の取組  
～ 美味しさ、健康、地産地消にこだわった商品を全国へ宅配～

## 1 概要

株式会社ファミリーネットワークシステムズは、高齢者や小さな子供をお持ちの方など買物に不便を感じている方々に、家庭にしながら豊かで便利な暮らしを送っていただくため、昔ながらの御用聞きにITを組み合わせ、生活に必要な商品をお届けする独自の宅配サービス「わんまいる」の取組を実施している。

## 2 背景ときっかけ

「人のお役に立つことを事業とする」という企業理念のもと、国の抱える問題へ貢献するため、買物弱者の救済、食料自給率の向上、地元雇用の創出・促進を図ることのできる取組として、昭和63年に御用聞きを組み合わせた宅配専門店を開業。宅配専門店のフランチャイズシステムの導入や、全国各地の名産品やお野菜等をお届けできる受発注システムの開発等により、事業を発展させてきた。

## 3 取組の内容

### 1. 御用聞き宅配システム

週に1度、顧客の地域ごとに決まった曜日に、いつもの担当者(サポーター)が玄関先まで伺い、その際に、  
前週ご注文の商品のお届け  
前週お届けしたカタログの中から必要な商品を注文書で回収  
最新カタログ(無料)のお届け、を行っている。

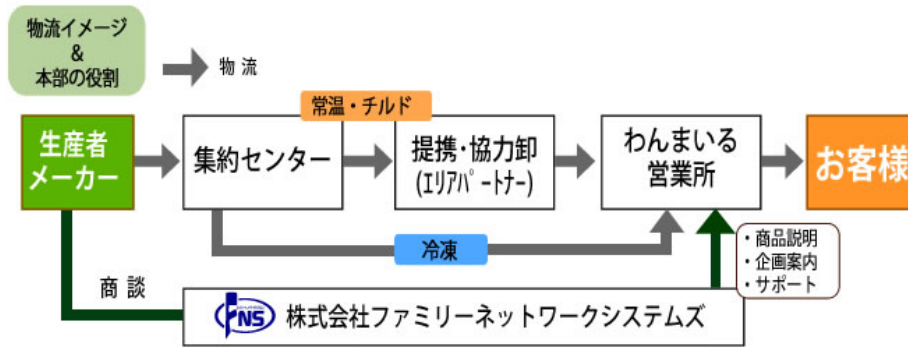
#### 【特徴】

- 顧客の安心・信頼につながる担当者制
- 商品は必ず手渡しし、置いて帰らない
- 注文を訪問したその場で受ける
- 配送料・カタログ代・会費が無料



## 2. 流通・フランチャイズシステム

わんまいるは顧客への商品のお届けと受注を同時に行うが、発注は担当者(サポーター)が「わんまいるシステム」を使って入力する。発注データは毎日18:00に締められ、生産者、集約センター、エリアパートナーに飛び、翌日発注データに基づいて生産、出荷される。商品は温度帯ごとに物流チャンネルが異なり、センターで集約、ピッキングの後、フランチャイズ加盟店である各わんまいる営業所経由で顧客に届けられる。



## 4 取組上の工夫

顧客が高齢者中心であることや、配食サービス等は飽きやすいという課題を踏まえ、商品は美味しさと健康にこだわっており、メニューは医療専門の管理栄養士、調理は一流の料理人の指導を受けて調理することで、1食あたりのカロリー、塩分を抑えるとともに、合成保存料を使わない商品作りを行っている。

高齢で一人暮らしの場合もある顧客とのふれあいを大切に、いつもの担当者(サポーター)が対面で商品のお渡しや説明、注文を受けることを基本に、顧客との会話や電球を取り替える、重い荷物を希望の場所に置いてあげるなど、ちょっとしたサービスを行い、信頼関係を活かした長いお付き合いを行っている。

## 5 今後の展望

わんまいるでは、高齢化や人口減少に伴い地域の小売店が減少する中、高齢社会に対応した事業により地域を活性化するため、各自治体と提携を行い、食品スーパーなど地元小売店の加盟を促進している。

また、旬の食材の活用による栄養価の高い健康的な商品の開発や、地産地消、地域農業の振興に資するため、各地域の生産者や加工業者との契約を進めている。



【問い合わせ先】 株式会社ファミリーネットワークシステムズ  
住所:大阪府大阪市西淀川区福町3-1-53  
電話:06-6474-6830