

回									
覧									

平成19年5月15日 第124号

<p><明日を創造する></p> 	<p>発行：社団法人農協流通研究所 〒103 0014 東京都中央区日本橋蛸殻町 1-38-9 TEL(03)5643(3675) FAX(03)5643(3688) 発行責任者：間宮 洋一</p>
--	---

大丈夫ですか法対応

2007年4月に施行された改正容器リサイクル法 レジ袋削減対応は、もともと有料化していた(都内ではOKストアなど)企業を除けば各社ばらつきがあり、私の利用しているスーパー各社も有料化はしていません。実際、お客さまにとってもレジ袋の活用は便利です。しかし、毎日各店から出るレジ袋の量を目の前に並べられれば絶対に削減しなければいけないという強い気持ちになるはずで、レジ袋有料化に関するアンケート調査(yahoo!リサーチ調べ1000人のアンケート)では「マイバック持参時の値引きで対応すべき」34.3%、「有料化が望ましい」26.4%でほぼ6割の方は何らかの形で賛成であり、価格については「5円以下」が49%になっています。3R運動とゴミ削減化対策は先行し、積極的に進めていかなければなりません。**独禁法違反** 大手家電のヤマダ電機の本社などが立ち入り検査を受けました。販売員の派遣を強要していた疑いです。独占禁止法での優越的地位の乱用については、すでに本部より通達が出ていると思えますが改めて気をつけていただきたい。**改正消費者契約法** 特定商取引法、消費者契約法などの消費者保護の法律に関するもので、6月に改正消費者契約法が施行されます。目玉は、「消費者団体訴訟制度」によって消費者団体が悪質商法などの被害者に代わって事業差し止めを求める事が可能となる法律です。既に返品・返金(入学金、受講料)の対応が話題・問題になっているので、返品対応について、マニュアル

等の見直しをお願いします。Aコープとしての考え方は、**返品交換自由の原則**を基本としています。店舗で取り扱う商品は、全てAコープが品質を保障した自信のある商品しか扱わないことが原則(品質保障の原則) Aコープで購入された商品は、料理し、最終的に飲食されるまで品質の保障をAコープ側がしていく姿勢が必要です。供給(販売)とは、単に商品を提供することだけではなく、組合員・利用者に満足のお買い物をしていただくことなので、もし、組合員・利用者が自店でお求めになった商品に対して不満をもったならば、満足いただけるように処理することが、店舗の務めです。つまり、「**ご不満があればお取り替えいたします**」が原則です。組合員・利用者が返品・取り替えに来られた時は、販売時以上に親切かつ謙虚に対応することが肝要で、決して横柄な言葉や態度での対応はしてはいけません。お詫びを忘れず処理をする。**返品交換の手順**は、1. 返品交換の理由を伺う。2. レシートを確認する。「レシートをお持ちでしょうか」買い上げ日・商品名・価格を確認し、**レシートが無い場合は、申し出者を信じる**こと。いやな顔をせずに親切に対応。(但し、店長または副店長の許可を要する。) 3. 電話による返品交換は、決められた手順に従って実施する。4. 商品の確認 自店の扱い商品かどうか確認。(レシートが無い場合は包装紙や値札をお持ちでないか尋ねる。他店のものでも返品対応はある。) 5. 交換の場合は、早く交換する。6. 返金の場合は、**返金**

伝票を作成する。住所・氏名を記入していただく、なぜかを聞かれたら、「経理の手続き上、必要ですので恐れ入りますがご協力下さい。」と丁寧にお願する。伝票とレシートは返金したレジに保管する。7. 返品された商品は、該当部門主任に返品の理由を報告し渡す。8. 部門主任は、返品理由と商品の品質の状態等により判断し、店出しできる商品は店出しする。なお、重大な問題に発展する恐れがあると判断される場合は、店長に報告して、店長の判断に委ねる。9. 廃棄処分と判断した場合は、廃棄商品の内容と理由を明確にして「**廃棄口入管理表**」に記入してから廃棄する。10. 自分で処理できない場合や組合員・利用者が怒っている場合、あるいは返品商品の不良の度合いが激しい場合は、直ちに店長に取り次ぎ対応する。(不在の時は代行者が対応する。) **返品交換の対応のしかた**で苦情にまで発展することがよくあります。組合員・利用者にたいする十分な心配りが必要です。

対応に感激 実は先日、私事ですが某スーパーで買物を終え、サッカー台で買った商品をレジ袋につめていた時のことです。注意はしていたのですが、袋詰めし、一番上に載せた卵が買物袋からズレ落ち床に落ちて割れてしまいました。私も恥ずかしかったのですが、近くのチェッカーさんに**卵の後始末**をお願いしました。そして私は、どうしても卵が必要だったので**新たな卵**を取りにいきレジで**精算**をお願いしました。そのときのチェッカーさんの対応です。まずは、すかさず**笑顔で掃除の対応**してくれた事、そして次が**新たな卵**を購入しようとしたとき時、「**お客さま、店内での卵の破損は交換させていただきますので大丈夫です。お会計はよろしいですよ**」と言われました。この掃除(マニュアルで決められたものかもしれませんが)・返品・交換のそれぞれのチェッカーさんの対応に私は、感激しました。(杉田)

講習会案内

6月の講習会

講習会名 : **第54回精肉部門部門強化講習会**
 場 所 : 東京都 「東京都立貿易センター」, 「品川区立 きゅりあん調理室」
 開催期間 : 平成19年6月5日(火) ~ 6月7日(木) 3日間
 申込締切日 : **平成19年5月22日(火)**

丸のチキン商品化と夏の牛手切り焼肉用の実習指導

講習会名 : **第114回店舗職員資格認証(初級)講習会**
 場 所 : 福岡県 「JA福岡教育センター」
 開催期間 : 平成19年6月12日(火) ~ 6月15日(金) 4日間
 申込締切日 : **平成19年5月29日(火)**

第8回店舗資格認証(中級)統一試験にむけての講習も兼ねています。

7月の講習会

講習会名 : **第29回店舗職員資格認証(中級)講習会**
 場 所 : 神奈川県 「全農営農技術センター」
 開催期間 : 平成19年7月10日(火) ~ 7月11日(水) 2日間
 申込締切日 : **平成19年6月26日(火)**

講習会名 : **第30回店舗職員資格認証(中級)講習会**
 場 所 : 滋賀県 「JA滋賀中央会 滋賀県農業教育情報センター(アグリティ滋賀)」
 開催期間 : 平成19年7月18日(水) ~ 7月19日(木) 2日間
 申込締切日 : **平成19年7月4日(水)**

講習会名 : **第31回店舗職員資格認証(中級)講習会**
 場 所 : 福岡県 「JA福岡教育センター」
 開催期間 : 平成19年7月18日(水) ~ 7月19日(木) 2日間
 申込締切日 : **平成19年7月4日(水)**