

回									
覧									

平成20年9月15日《第156号》

<p><明日を創造する></p> <h1 style="color: green;">店舗インフォメーション</h1>	<p>発行：社団法人農協流通研究所店舗研究部 〒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)</p>
---	--

トップセミナー報告第2弾

農産物直売所の人気の秘密を生産者の考え、お客さまの考え、なによりも今回のセミナーで分かったのは、お客さまが何を求めて直売所にくるのかその理由、そこにある価値観です。Aコープが追及している「Aコープらしさ」のひとつが「農産物産直コーナー」です。人気爆発「農産物直売所」の恩恵をどうAコープがインショップで「農産物直売所」のよさを取り入れればよいかというヒントが見えてきます。ただ、田中先生は「今のスーパーマーケットの産直コーナーは農産物直売所にとって怖い存在ではない」といっておられました。その言葉の意味とアドバイスから直売コーナーの活用方法を読み取りたいと考えます。



田中氏の直売所との関係は、平成3年の青森南部町の100人のお母さんたちが“直売をつくろう”という運動からスタートしています（これが大成功）。現在、農産物直売所は把握しているだけで6000箇所、軒先までいればその数30,000以上といわれ実数は把握できないという。人口1万人で1億から1億5千万の売り上げ、全国では1兆5千億の産業になっている。規模は50㎡以下100㎡が50%で、売り場面積は今後広がっていく、都市近郊の直売所であれば最低でも200㎡な

れば勝負にならないという。

***野菜の流通革命** 農家が直売所に生きがいを感じている。60万戸の農家が直売所に出荷し、野菜の物流が変わってきている。（市場出荷が減っている。）

***農家の意識が変わった** 会員生産者は、「自分の作った一級品は、堂々と自分の名前を書いて直売所でする」「自分の名前をだしたら恥ずかしいものは農協へ持っていく」。自分の名前を出しているわけだから本気モードになるし、しっかりアピールもしている。田中氏は「これほど農家の人たちの意識が変わってきていることを農産物流通に携わっている人はしっかり覚えておかななくてはいけない」と忠告。

***消費者の意識も変わった** 「採りたててやさいおいしい」ということに気がついてきた。それを今度は「ここのお野菜は新鮮でシャキシャキしておいしいよ」、「この野菜は冷蔵庫に入れてスーパーで買った野菜の2倍は日持ちするよ」と他の人に自慢げに伝えるお客さん。この宣伝効果は大きい。

***新鮮が8割** アンケート調査で直売所に求めているものは“新鮮”これが80%です。**鮮度は直売所の命です。**朝採りが人気。人気商品はトマト。“完熟”のつよさ。田中氏「スーパーの熟したトマトは腐っている状態ですよ」。

***安全と安心** 虫が付いた野菜は買わないのに安全は求められる。これが難しい。安全と安心は消費者の本当の意見ではないと思う。マスコミの影響も大きい。消費者は、流通業者は信

用していないが農家の皆さんは信用している。

“私の名前”ででている。これは、直売所の野菜は最後の安心のよりどころになっている。そういう安心感が直売所にはある。

***仕入れ物には注意** 自分たちの産地のものを売る直売所が強い。直売所で仕入物を増やすと評判を落とす。伝統野菜の力を生かすことが大事。Aコープも同じ“旬”を大切にせよ。地元野菜が少ない店は失敗する。

***安いに答える** 直売所は“安い”というイメージにどう答えるかが課題。スーパーを見てスーパーより1～2割の売価をつける。

***生産者の顔** 生産者の顔が見えることの強み。いかに地元農家を組織化することが出来るかが決めて。意識の低い出荷者が目立つ店はダメ。いかに生産者を売場に立たせ、消費者とコミュニケーションをとらせることが大事。

***スーパーと直売所は正反対** スーパーの店長が直売所の店長をして、スーパーのやり方やろうとしても上手くいかない。いつでも、どこでも、同じものが揃えてあるとスーパーの考え方と季節感、地元の物を優先する直売所のやり方は正反対だから。

***農家の人はプライドが高い** コミュニケーションをしっかりとって、農家を持ち上げるくらいが必要。だから、仕入れ品には要注意。

***スーパーでの直売所の運営のポイント** 売場面積は200㎡。会員は50名以上、販売品は地元の物、旬にこだわる。旬、季節感、地元産を大切に、直売売場と一般商品の売場は明確に分ける。売れ残りは引取りの約束だが売り切って欲しい。でも勝手に値引きは困る。レジの接客の研修はしっかりやってほしい。午後にも出荷してくれる生産者の募集。出荷者が委員をつくる。自主的な組織が強い。生産者組織をしっかりと作る。お客さんとの交流を大切に。生産者に当番制にして売場に立ってもらう。(年少なくとも数回)高齢者のお客さんには優しい対応をしてください。株式会社農村開発リサ

一子代表 田中 満氏の講演より

競合店の一步先行く接客手法

***接客にも仕組みづくり** 挨拶が重要なのに

挨拶が出来ない。挨拶の仕方を知らないからです。挨拶が出来るしくみを作ればよい。



なぜ必要か、どうすればよいかを教え、それを維持できる仕組みを作る。星印の授与、チェック、コンテスト、表彰制度、評価などを組み合わせて仕組みです。

***SMの原理と接客** セルフサービスによる工場管理(形にはまったサービス)ではお客さまの満足は得られない。お店は商売をするところです。工場から商売への切り替え。

***商品力×接客サービス=集客力** 商品力で勝てなければ接客サービスは固定的な接客サービスにホスピタリティのおもてなしを加えることで差別化ができる。対価を伴わない気づきのサービスが重要。

***時代が変わった** お客さまの欲求変化に対応するためには接客も代るべき。お客さまの本音をつかむ。お客さまアンケートでは、スーパーに感激したことはない(78%)、顔や名前を覚えられるのはいや(63%)の回答が高い。

***2度と行きたくない店** 挨拶しない、お礼を言わない、言葉遣いが悪い、聞いても返事がない、売場が分からない、約束を破っても謝らない、クレーム対応が良くない、商品の取扱いが悪い店です。

***地域接客No.1になるために** 気配り70%(自分に対する)、心配り30%(お客さまを気遣う心配り)のバランスが目標。スーパーはセルフサービスだが、言葉を失ってはいけない。ホスピタリティ(おもてなし)化する。気づきの推進。ティーチングサービス(接客商品)から接客側面販売の実施(新しい商品)で言葉を

かける。アイコンタクト（笑顔）言葉をかける

***行動の前の言葉** 行動をする前の言葉を出せば、感謝の気持ちに慣れる。接客の極意

***言葉の背景を知れ** 背景が解ればアイデアが浮かぶ、アイデアが浮かべば、言葉が出る。行動が変わる。

***挨拶と笑顔とアイコンタクト** これに会釈を加える。そして心を添えてホスピタリティサービスの実施

***マナーの重要性** スーパーの従業員には、マナーがないというお客さまの固定観念を外す接客。接客は1対1です。接客は個別にする。そして言葉を添えることです。正しい態度、振る舞い（手の中を見せない）、姿勢（右手を押さえる。脇を空けない）

***伝達は全ての人に伝える** 平等に全ての人に伝える仕組み

目的と目標 経営者は基本方針が決まったら目的を明確にして具体的な目標を決める。店長は出された方針を徹底させる。目標達成のための計画立案、5w2hでの指示、実施と検証いわゆるPDCAサイクルで実践。

***接客の極意** 心配りと気配りの配分、心配り（お客さま重視）による接客でお客さまの喜びを共有できることがポイント。なぜそうしなければいけないか理由ある接客を心がける。本当に意味のあるものを見極める。これに関わるコミュニケーションが重要です。コミュニケーション回数で部下の信頼を得ることが出来ます。
R・I 能力開発センター 代表 井上林平

講習会案内

10月の講習会

講習会名 : 第65回 店舗上級講習会

場 所 : 神奈川県 全農営農・技術センター

開催期間 : 平成20年10月8日(水)～10日(金) 3日間

申込締切日 : 平成20年9月24日(木)

講習会名 : 第66回 店舗上級講習会

場 所 : 滋賀県 アグリティ滋賀

開催期間 : 平成20年10月15日(水)～17日(金) 3日間

申込締切日 : 平成20年10月1日(木)

講習会名 : 第67回 店舗上級講習会

場 所 : 福岡県 JA福岡教育センター

開催期間 : 平成20年10月15日(水)～17日(金) 3日間

申込締切日 : 平成20年10月1日(木)

講習会名 : 第12回 惣菜部門講習会

場 所 : 東京都 都立産業貿易センター、品川区立 きゅりあん調理室

開催期間 : 平成20年10月29日(水)～30日(木) 2日間

申込締切日 : 平成20年10月16日(木)

(会場の都合により日程が変更になりました。ご了解ください。)

上級講習会締切日迫っています。

惣菜講習会参加して下

検定とあわせ年末対策

11月の講習会

講習会名 : 第1回 鮮魚部門(検定対策)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20年11月11日(火)～12日(水) 2日間

申込締切日 : 平成20年10月28日(火)

講習会名 : 第57回 精肉部門講習会

場 所 : 神奈川県 全農営農・技術センター

開催期間 : 平成20年11月18日(火)～19日(水) 2日間

申込締切日 : 平成20年11月4日(火)

技術講習とあわせ年末対策