

神奈川県逗子市「スズキヤ」他視察実地研修

なたねの会

日 時：平成 28 年 11 月 24 日（木）～25 日（金）

研 修 先：神奈川県逗子市「(株)スズキヤ 逗子駅前店」
東京都秋葉原「のもの」他

研修内容：道の駅よこはまを拠点として外への販売体力をつけるため、横浜町 NPO が定期的に催事している神奈川県逗子市のスーパー「(株)スズキヤ逗子駅前店」において、試食販売することで、実際に食べてもらい横浜町の菜の花の持つ魅力を伝える実地研修。

また、東北六県のお土産ものが並ぶ秋葉原「のもの」において、パッケージの工夫や商品化のアイデアのヒントを探る視察研修。

【1 日目】

午前 7 時 58 分発七戸十和田から東京駅まで新幹線にて移動。JR で秋葉原駅に移動。

JR 秋葉原駅構内において、菜の花トラスト in 横浜町の下北行商隊の催事を見学。

少し手伝ったが、駅で足早に歩く人々に商品を見てもらうのは至難の業で大変さを実感。お客様に「こんなにいい商品を売っているのだから、もっと大きな声でアピールしなさい」と言われてしまう。

売るためにはまず積極的に声をかけて目にとめてもらうこと、作り手が想いを伝えればよいものだと分かってもらえることなどを学んだ。

その後、秋葉原駅構内にある「のもの」にて、東北六県のみやげ物を視察。

JR 東日本内の各県の本当に美味しいおやつを小分けにパッケージした「おやつ TIMES」が、ターゲットを明確にしているのがすごく参考になった。(女性向けに少量、素材にこだわり、何より袋が同じ柄で色違いにしている統一感があり、ついつい複数買いしたくなる。そして、かわいい)

その後、日本橋の「コレド室町・小町」というたくさんの店舗が入った商業ビルを視察。当会でも野菜の乾燥機がいよいよ設置となるが、乾燥野菜が各種販売されている富澤商店では、パッケージ（シール）が共通、価格が 280 円で統一され内容量で調整されていてとても参考になった。表示にお湯に戻す時間等、調理方法についても記載されており親切だと思った。真似したい。

逗子市に移動し、夜 7 時頃から翌日の試食販売研修のためにスズキヤ店舗内において店づくり準備。

8時から11時まで、店長の大川様よりお話を伺う。

事前にこちらからお送りしていた質問にお答え頂いた（添付書類）

私どもが伺うということで、SNS で様々な情報収集をして下さっていた。

そこにはたくさんのお客様の声があり、それに耳を傾けることが大事。その反応こそが、参考になり、改善点となり、励みになってゆくのだと思った。

朝礼を必ずして、従業員全員に連絡事項は必ず伝える（又は各長に伝える）、「知らない」とは言わせない、とおっしゃられてたのが頼もしく印象的だった。

苦情処理についても基本的にすべて店長である大川さんが対応。部下には行かせない（やらせない）とのこと。各自にまかせてしまうと、変に伝わる恐れもあるため。

もちろん苦情内容についても朝礼やバックヤードに貼るなどの対応にて全従業員に周知徹底されているとのこと。

スーパーであるスズキヤだが、できたばかりの道の駅葉山にも出店されているとのことで、翌日視察に連れて行ってもらうことになった。1日目終了。

【2日目】

スズキヤにおいて試食販売研修。

8時30分朝礼に参加。まずはお客様への挨拶7用語をみんなで復唱。それぞれの部門から、本日の特売品のお知らせ、3人の学生さんが体験入店していること、私たちが紹介していただく。今日店内で何が行われ、誰がいるのか等全員に知らせる、昨日伺ったお話の通りだった。

9時開店、と同時にたくさんのお客様が来店。一人一人にカゴを手渡し「いらっしゃいませ！」と元気に声掛け、野菜もケースから溢れんばかりに並んでいる。とにかく活気があり、あちらこちらでお客様と店員さんの交流があり、笑顔がいっぱいの店内。

前日から準備した私たちの売り場だが、お客様目線でみると手直しが必要と店長よりアドバイスを受け、より見せる（魅せる）陳列にした。

「青森県の横浜町から来ました」と伝えると「神奈川の横浜市と同じですね！」という反響があった。『横浜』という地の利はもっと活かせるし、使わないなんてもったいないと改めて実感させられた。

その後、葉山の道の駅を案内してもらう。

できたばかりの新しい店舗（9月オープン）で、木製の棚の陳列が改めてよく見えた。

組み合わせしだいで様々な見せ方ができれば、マンネリ化した変わり映えしない店内を

容易に替えやすくなると思った。

スズキヤは生活用品なども置いていて、道の駅でありながら近所の方がそこに行けば食品以外にも揃えられる身近な店となっていた。

【まとめ】

2日間でしたが、多くのことを学び見聞きした濃厚な視察実地研修となりました。

スズキヤでは人の繋がり、いかに菜の花トラストが信頼関係を結ぶ努力を普段からされているのかが実感できるほどに親切に丁寧な時には厳しく親身になって対応いただきました。

全会員に伝えてよりよい会に、よりよい道の駅になるように、皆で力を合わせて頑張っ
て行きたいとおもいます。ありがとうございました。