

おいしい風土こうち

地産地消ニュース

第002号

平成16年11月1日

発信元

高知県農林水産部地産地消課

〒780-8570 高知市丸ノ内1丁目7-52

電話 088-821-4807

ファックス 088-873-5162

メールアドレス 162501@ken.pref.kochi.lg.jp

おいしい風土こうち

HPアドレス<http://www.chisan-chisho.com/>

～お客様の声に じっと耳をすまして～

「お客様の声に じっと耳をすまして!!」今「直販所」が変わろうとしています。今回は、「お客様アンケート」をもとに、新たな店づくりをはじめた直販所を紹介します。

【それはどんなお店？】

「お客様アンケート」を実施したのは、「かざぐるま市」(南国市)、「天然色市場」(吉川村)、「鏡村の店 万々店」(鏡村:高知市)、「あぐりショップ四万十」(大正町:高知市)の4直販所です。

【なぜ？】

県内では、ここ数年各地に直販所が整備され、特に高知市や南国市などでは直販所同士の競争が起きています。さらに、多くの量販店が店舗内に「直販コーナー」を設置する動きがでるなど、競争が一層激しさを増してきています。にも係わらず、未だに「朝出荷して、商品が無くなればそれで終わり」といった運営をしている直販所も多く、このままでは、この激しい競争に打ち勝つことはできないと考えました。このため、「お客様あつての直販所」という原点に立ち返り、「お客様の声に じっと耳をすました店づくり」を検討するため実施したものです。



アンケートの様子

【結果は？】

アンケートでは、お客様の率直なご意見や提案をいただき、今後の店づくりに大変参考になりました。各直販所の共通点として、「新鮮で安心できる商品がある」、「品揃えが豊富」など好意的なご意見が多数寄せられました。が一方、「午後には商品が無くなる」という点も共通したご意見でした。実際に4直販所とも午前中にほとんどの商品が売り切れ、午後は開店休業状態となるためお客様離れが起きています。午後の商品充実が直販所の大きな課題であることが改めて確認できました。

【改善策は？】

アンケート結果や現在の販売状況分析などをもとに、直販所関係者と関係市町村や当課などが改善策を協議したうえで、現在、お客様の声を活かした店づくりを進めています。例えば、「かざぐるま市」では、お客様向けの「かざぐるまだより」の発行を始めたほか、今年12月の移転後は、生産者のパソコンや携帯電話に売れ筋情報を発信する情報システムを整備するほか、「休憩コーナーの設置」、「弁当の販売」や「予約販売の開始」なども実践することとしています。

【これからは？】

これら4直販所の改善策の効果などを検証しながら、その結果などを県内直販所関係者に対して情報発信していきますので、参考にさせていただければ幸いです。

お知らせコーナー

「とれたて直販所マップ」県内各所で配布中!!

高知県内の約100カ所の直販所を一同に集めた「とれたて直販所マップ」を配布しています。

ご希望の方はどなたでも、地産地消課までご連絡ください。 全直販所制覇への挑戦はいかが？