



担当・保坂

## 秋の観光シーズンを前に「安心・安全の提供」を目指してマナー研修

一般社団法人 中道農産物加工直売組合 風土記の丘農産物直売所

一般社団法人中道農産物加工直売組合（柿嶋美保子理事長/出荷者300名）は、秋の繁忙期を前に直売所のスタッフ対象に教育研修事業の一環として接遇（マナー）研修を行い、5月末までに6回シリーズの内3回が終了した。

直売所の一般的な運営は、朝に新鮮な野菜が持ち込まれるという特性上、利用者も開店直後に集中することがほとんどであるため、同直売所でも、開店後の10時から正午までの約2時間は利用者の混雑が続くことが常態化している。加えて、直売所の店頭に旬の野菜や果物が並び出す6月頃から10月中旬までは、通常9時に開店のところ開店前の午前7時頃からお目当ての商品を求めて屋外にも大勢の人が列をつくり、観光シーズンと重なり終日店内は人で溢れかえる状況となっている。特に店内が混雑する時間帯や繁忙期は、お客様へ



の挨拶や商品に対する説明が充分に対応できず、利用者からスタッフへのクレ

ームが起こりやすく、より丁寧な対応をすることが課題となっていた。

そこで繁忙期となる秋を前に課題解決のための接遇（マナー）研修を開催することとした。講師には有るプランニングシステム代表の星ちえ子氏を招き、「お客様、生産者、従業員すべての人の笑顔を創造する」をテーマに3月から8月までの月1回、合計6回の研修を行うこととしている。すでに終了している研修では、「言葉はキャッチボール」「お客様の心に届く発声」「人間関係を円滑化するには」など参加型の実践方式で星氏の熱のこもった講義が行われてきた。

残り3回においてもお客様からのクレーム対応などより実践に近い研修を行い、今後県内外から来店いただく多くの利用者に、快適に買い物をしてもらうための環境を迅速に整備し対策を講じることで、一層の顧客サービスの向上に努めていくこととしている。

柿嶋美保子理事長は「これからもお客様に寄り添った丁寧な対応を行っていくことで、安全・安心・新鮮でより質が高く信頼性の高い農産物をお客様に提供する直売所を目指していきたい」と話す。



講師 星ちえ子氏