

第50号

発行所 (財)滋賀県生活衛生営業指導センター

# 生 衛 し が

大津市打出浜 13-22 TEL 077-524-2311 URL <http://www.shigalife.or.jp/> E-mail [shigacenter@seiei.or.jp](mailto:shigacenter@seiei.or.jp)

## 「ニーズ開発で 新たな一歩を」

国民生活金融公庫大津支店

支店長 芝野 元一



新年明けましておめでとうござい  
ます。

皆様方には平素から公庫業務につ  
いてご理解、ご協力を賜り、厚くお礼申  
上げます。

さて、株安で幕開けとなった今年の  
景気を展望すると、日本経済は大きく  
三つのリスクに直面しています。①サ  
プライムローン問題に揺れる米国経  
済、②原油価格、③住宅着工の落ち込  
みの三つです。

このため政府の月例経済報告(昨年  
十二月)では、先行きへの警戒感を強  
めつつあります。とくに企業収益につ  
いては「改善に足踏み」と判断を下方  
修正しています。だとすれば、企業収  
益の拡大を通じた家計の所得増加には  
大きく期待できそうにありません。

中小企業、とりわけ生活衛生業種は  
個人消費の改善が見込めないことから、  
今年も大きな期待は難しいと思われま  
す。

個人消費が伸び悩むなかで、既存の  
ニーズだけを相手にしては縮小均  
衡の道をたどります。ニーズがなけれ  
ば、潜在的なニーズを発見すること、  
いわばニーズを「開発」することが重  
要ではないでしょうか。

そこで、そういう発想で成長した企  
業事例を次に紹介します。

創業当初は、豆腐の製造工程で用い  
られる濾過布を販売していたM社は、  
高度成長期に量産化を図る豆腐メー  
カーのニーズに応え、豆腐の自動化ラ  
インや油揚げの自動包装機などを次々  
に設計開発し、業績を上げていきまし  
た。しかし一九九〇年代になると、景  
気低迷によって業績は悪化しました。  
そこでM社は、豆腐市場で新しいニー  
ズを発見し、活路を見出そうと考え、  
「できたての豆腐が食べたい」という  
本物志向の消費者ニーズにあわせた日  
本料理店用の小型豆腐製造機を開発し  
たわけです。

この製品は豆腐作りの経験がない人  
でも使いこなせるように工夫し、しか  
も一台二十五万円という低価格で展示  
会に出品したところ、日本料理店だけ  
でなくホテルや旅館からも引き合いが  
相次ぎました。

新製品がヒットした後もM社は次の  
ニーズ、「自分が作った豆腐を食べた  
い」というニーズがあるはずだと考え、  
消費者自身が一人前の豆腐をわずか十  
分で作れるという画期的な鍋を完成さ  
せました。これも予想を上回る反響を  
呼びました。

もう、おわかりのように、このM社  
から学ぶべきことは、ニーズを開発す  
ると言う発想です。「作りたての豆腐  
を食べたい」という潜在ニーズの発見  
にとどまらず、「自分で作った豆腐を  
食べたい」というニーズを開発した点  
です。それを可能にしたのは、「一番  
おいしい作り立ての豆腐を消費者へ」  
という消費者第一の思いがあったから  
です。

個人消費が拡大するのを待つという  
受身の姿勢ではなく、ニーズを開発す  
るという積極的な発想とお客第一とい  
う思いが、これからの中小企業経営に  
求められるのではないのでしょうか。  
本年の皆様方のご活躍をお祈りいた  
します。

# 受賞おめでとうございます

## 平成十九年度生活衛生功勞

◎全国生活衛生同業組合中央会理事長表彰

西村 松彦 氏

大津市在住 滋賀県クリーニング生活衛生同業組合理事長

### 経営相談員研修会 報告

平成二十年一月二十一日(月)、大津市内のホテルピアザびわ湖において、六十一名の参加を得て新年研修会が開催されました。

## 「食文化の継承について」

講師 滋賀の食文化研究会 副会長 中村 紀子 先生

滋賀の食文化は伝統行事の中で承継されてきた。

滋賀は信仰心が厚いところで、湖北と湖南ではバラエティに富み、湖北では今でも五穀豊穡を祈る祭り

である「おこない」と呼ばれる神事が行われ、村人たちの結びつきも強く、それぞれの村によって伝統行事となっている。また、滋賀は交通の要衝であり、それに伴って情報もたらされ、食文化は豊かになり、農村はものを大事にし、食文化を継承してきた。

滋賀はおいしい米の産地で、琵琶湖の豊富な淡水魚に恵まれ、野菜や豆類も豊富である。正月とか「おこない」ではフナ寿司などが出され、アユやコイの煮物とともに伝統食品の中心になっている。熱れ寿司の種類は豊富で滋賀は一番である。漬物の種類も

多く、米とともに豆の加工品もいろいろあり、「えび」や「いさざ」などの湖魚との炊き合わせなど豊かな食文化が形成され伝承されてきた。

祭りの後の「なおりい」では、若い人が歳取った人からルールを習ったり、家族と一緒に食べることによって、社会とのつながり、食、住、家族のあり方を自然と学ぶとともに、教える場でもあった。

若い人たちが働きに出るようになり、パックものを買うようになり、食生活への意識が変化し、造り方やどういふときに食べていたのかなどが伝承される場がなくなってきた。現在の食生活は、子供などが一人で食べる孤食、一人ひとり食べる時間や食べるものが違う個食や好きなものだけを食べる固

食など「レストラン家族」と呼ばれている。朝食抜きや偏食、みんなと一緒に食えることができない「食不能症」、食品の自給率が低いにもかかわらず食べ残しが多く膨大な量の食べものを捨てる等、食文化が断ち切れそうになっている。

面倒くさいことはしない。こどもとかかわりが上手くできない親、他人とかかわりができない若者が増えてきているが、生活習慣が大事である。食生活がきちんとできていれば健康でいられるという医食同源、身体と環境(土)は不可分であるという「身土不二」、地域で生産された農産物や水産物をその地域で消費する地産地消、その土地の伝統的な食文化や食材を見直すスローフード等の動きが出てきている。

断片的で誇張した食に関する情報が氾濫しており、情報を正しく受け止める教育が必要になっている。子供を育てることは、生き方、精神をつくることとであり、食に対する感謝を持てるようにするため、伝統的な食事を食育の中心にしたい。

伝統食を通しての教育の大切さまで幅広く食についてわかりやすく講演いただき、若い世代を育ていくためにも食文化を大事にしていかなければいけないことをご教示いただきました。

本講演に先立ち「大判小判について」と題して、独立行政法人造幣局博物館の前館長塩川幸男氏にもご講演いただきました。

なお、本研修会終了後、同ホテルにおいて多くのご来賓をお迎えして経営相談員会の新年あいさつが開催されました。

# Sマーク登録店を 探して ください

## たくさんのご応募 ありがとうございました

理容業、美容業及びクリーニング業については、毎年十一月を標準営業約款（Sマーク）普及登録促進月間と定め、広く県民にSマークの目的などについて啓発等の事業を行ってありますが、平成十九年度はポスター等による啓発のほかに、Sマーク登録されたお店を利用者に広く知っていただくため、新聞広告により「Sマーク登録店を探してください」を実施しました。

その結果、多くの方々にご応募いただき身近なところにSマーク登録店のあることを「発見」していただき、併せてSマーク登録制度についてもご理解を深めていただける機会となりました。

ご承知のとおり県民の方々の衛生に対する意識は年々高まっており、日々の作業等を始めお客に対する応対等のマニュアル化により、安全・安心して利用していただけるお店づくりが求められております。約款登録制度をお店づくりにご活用ください。

今回、多くの方々にご応募いただきましたので、抽選で三十名様にご希望の生衛業の商品券をお送りさせていただきました。

なお、今回は広告新聞が地域配布のタウン紙であり、主に県南部の県民の方々にSマークを知っていただくため、ほかの地域につきましても実施してゆく予定であります。



平成十九年十一月二十二日、金沢市で開催されました平成十九年度生衛業経営セミナー研修会の講演から抜粋しました。

## 今日からできる顧客満足度向上

講師 トータルキャリアネットワーク・グループ 山辺 千賀子 氏

「施設が古い」、「立地が悪い」、「宣伝が下手」、「従業員にやる気が無い」等々、どうしたらよいかとあれこれ悩んでいる時間があればできることから始めるとよい。お勧めは「接客」である。

- ◆接客を見直すことは「お客の立場になって考え行動する力」を強化する
  - ここで言う「接客」とは、正しいマナーや正しい言葉のことではない。接客とは「ニーズ必要性」と「ウォント欲求」にどれだけ対応できるかということであり、相手の立場になって「してほしいことをする」、「してほしくないことをしない」である。
  - ◆お客の満足度は期待と結果の差で決まる
    - お客は自分が思っていたよりよかつたならば得した気分になり、満足し、リピーターになる。また、丁寧できびきびした対応で特別扱いされたようにお客が感じたならば、感動されてファンになり、勝手に宣伝してくれるようになる。
  - ◆改善のための留意点
    - 改善の道はいくつもがあるが、全員の合意形成が不可欠であり、誰か一人ががんばっても始まらない。計画性を持って進める必要がある。やる気のある人から始め、伸びる人を伸ばすのが早い。難しい人は後に回し、上を伸ばすと下が伸びる。これが人材育成のコツである。
  - ◆言葉づかい
    - 家族とのやり取りがお客を遠ざけるため、身内の言葉づかいを改める。そしてお客のプライバシーには踏み込まない。こちらが良かれと思って言っていることがお客を遠ざけている。また、自信がないと小声になるので、声はしっかり出す。
  - ◆接客の基本動作
    - 「返事をする」、「話を聞く」、「あいさつをする」、「物の受け渡し」など正しいことをする前に、量を増やす。ことが大事である。
  - ◆整理整頓をする
    - 使っていないものは不用品であり、使う場所にものを配置することである。どこに何があるかを誰にでもわかるようにすることである。お客の目で見ることにより客の立場で物を見るよい訓練になる。
  - ◆方針を明確にする
    - マニュアルは間に合う程度でよく、時代の変化に対応できるように変えていくことが大事である。クレーンなどの時に上の者に引き継ぐための困ったときの対応マニュアルを作っておくとよい。ピアス、ネイルなどの身だしなみの方針はマニュアルにしておくほうが言いやすくなる。掃除はチェックシートにするとよい。
  - ◆改善の基本サイクル
    - 「今、どんな問題があるのか（見る）」↓「こうしてみたらどうだろう（計画）」↓「考えたことをやってみよう（実行）」↓「やってみた結果は（見る）」↓「では次にどうしようか（計画）」のサイクルとなる。
  - ◆主体性
    - 「もっとうまくいく」条件、「もっと景気がよければ」、「資金がもう少しあれば」、「時間があれば」、「こんな性格じゃなかったら」、「コネがあれば」などは責任転嫁である。
  - ◆まとめ
    - 接客を見直すことは「お客の立場になって考え行動する力」を強化すること
    - ◆お客の満足度は期待と結果の差で決まる
    - ◆みんなの理解と協力が得やすいように配慮する

第18回・19回 理容師・美容師 試験のお知らせ

理容師国家試験・美容師国家試験日程(予定)

		第 18 回	第 19 回
試験実施計画(官報告示) 願 書 配 布		平成20年 5月12日 (月) から	平成20年11月10日 (月) から
願 書 受 付 期 間		平成20年 6月 9日 (月) ~ 13日 (金)	平成20年12月 8日 (月) ~ 12日 (金)
実技試験	理容師試験	平成20年 7月28日 (月) から	平成21年 1月26日 (月) から
	美容師試験	平成20年 7月21日 (月) から	平成21年 2月 2日 (月) から
筆 記 試 験		平成20年 9月 7日 (日)	平成21年 3月 1日 (日)
合 格 発 表 日		平成20年 9月30日 (火)	平成21年 3月31日 (火)

もう一度ご確認ください

標準営業約款(Sマーク)登録店は、利用者に約款に従った安心できるサービスを提供するお店ですが、登録店の多くが初回登録から20年以上経っていることや、近年の利用者の表示等に対する意識の高まりなどから、約款登録された理容業、美容業及びクリーニング業の営業者は、利用者に標準営業約款に従ったサービスが実施されるよう当該業種にかかる約款内容等について再確認いただきますようお願いいたします。

つきましては、利用者にますます信頼されるお店選びの制度となるよう標準営業約款で定められたサービス内容を再確認していただけるよう標準営業約款制度等をまとめた「標準営業約款規定集」を(財)滋賀県生活衛生営業指導センターのホームページ (<http://www.shigalife.or.jp>) からダウンロードできるようにしておりますのでご利用ください。また、インターネットを使用されない方で、印刷した「標準営業約款規定集」をご希望の方は、住所、氏名および「約款規定集(理容、美容、クリーニングの業種別)」希望とお書きいただき80円切手を添えて当指導センターへお申し込みください。

お 知 ら せ

経営相談員 養成講習会の

開 催

生活衛生営業の近代化、合理化を促進するため、業界の中から経営相談業務を自主的に行う生活衛生営業経営相談員を養成するため、各組合から推薦のあった組合員等に次により講習会を開催します。

と き 平成二十年三月一〇日 (月)

と ころ 滋賀県生活衛生会館

主 催 (財) 滋賀県生活衛生営業指導センター