



新年を迎えて

あけましておめでとうございます。

理事長 伊藤 祐一郎



会員の皆様には、健やかに新年をお迎えのこととお慶び申し上げます。

昨年は、待望の九州新幹線全線開業や全国都市緑化フェアの開催などにより、多くの方が本県を訪れ、宿泊客数も増加するなど、鹿児島が持つ「本物」の魅力を全国に向けて大きく発信する年となりました。皆様方から絶大なる御支援・御協力をいただきましたことに心から感謝申し上げます。

さて、今年は、鹿児島・上海の直行便が昨年8月から週4便化されたほか、3月には鹿児島・台湾の直行便が新規就航することなどにより、今後の世界経済のセンター機能を発揮する可能性がある「環黄海経済圏」

を形づくる高速交通体系が完成し、その中に本県も組み込まれることとなりました。

当協会におきましては、これらの高速交通体系の整備効果と九州新幹線の全線開業効果をあわせて最大限に活用し、また、その効果を県内全域に波及させるため、「本物。鹿児島県」の魅力を国内はもとより、東アジアを中心とする海外に向けて更に積極的に発信し、さらなる販路の拡大に取り組んでいきたいと考えております。

会員の皆様のより一層の御支援・御協力をお願い申し上げますとともに、本年が、素晴らしい年となりますことを心から祈念いたします。

## 第2回理事会開催! 公益社団法人へ向け最終段階!!

平成23年度第2回理事会が11月29日に開催され、寺師副理事長の後任に鹿児島県経済農業協同組合連合会経営管理委員会会長の北郷栄氏が選任されました。また、平成24年4月1日からの公益社団法人への移行に向け、5つの規程案について議論がなされ、承認されるなど、最終段階を迎えています。

このほか、理事会では、一昨年の口蹄疫の影響を受けたかごしま黒牛・黒豚の市場拡大やイメージアップを図る販路拡大事業、シンガポールでの交流会議の開催に併せた県産品の販売促進事業など3件の事業、総額487万円の補正予算についても承認されました。



「かごしま特産品モニター活用事業」  
ヒット商品を作るためのヒント

昨年11月に「かごしま特産品モニター」500名にモニター調査を実施し、481名(回答率96.2%)から回答を得ました。消費者が商品をどのような視点で購入するのか参考になるご意見がありましたので、一部を紹介いたします。

- 1 「鹿児島限定」「こだわりの鹿児島産○○○使用」など、作り手のこだわりがパッケージに記載されていないので、もったいない。また、記載されている文字が小さい。店頭に並んだ同業他社の数多い商品群の中から**思わず手に取ってみよう**という**気持ちにさせる**ためにも、目立つような文字の大きさ・デザインにして欲しい。
- 2 外装箱を開封して初めて**小分け**されていることがわかった。お土産として分けるのに良い商品なので、**箱の前面**にそのことが記載されていると、観光客への需要が増えるのでは。
- 3 商品名の意味が分からないので、「おいしそうだな。食べてみたいな。」と興味を引くような商品名にして欲しい。
- 4 袋の切り込みは縦(短辺側)でなく、横側にあると食べきれなかった時に封をしやすい。
- 5 分別回収のためラベルをはがす必要があるが、ベタッと貼り付いており、なかなかはがれない。容器を捨てるまでを**意識して商品化**して欲しい。
- 6 **カロリー**を表記して欲しい。
- 7 子供に安心して与えられるように、なるべく**食品添加物はない方が**良い。甘味料の化合物が気になる。また、**アレルギー**体質の人にも分かるように**植物油の種類**が明記してあるとよい。

食品添加物、エコ、リサイクルなどに対する消費者の意識が高くなっています。また、地域ならではの商品であれば、食べ方などを提案することが、その商品を十分に楽しんでいただくために重要です。レシピがあつて新しい食べ方を楽しめたという意見や、焼酎に関しては飲み方や焼酎に合うおつまみを併せて情報発信して欲しいという意見がありました。これからの商品づくりに活かしていただきたいと思えます。

What's compliance “マナーアップかごしま” 接遇のポイント(第2回～挨拶・お辞儀～)

前号から「接遇マナー」についてお伝えしており、今回は挨拶・お辞儀について紹介します。参考にして、実践いただければ幸いです。

1 挨拶

「挨拶」の語源は仏教語の「一挨拶」で、「挨拶」は心を開くとか接近する、「挨拶」はせまる、近づくという意味があり、自分の心遣いを相手の心に伝えようとするための言葉です。挨拶はお客様とのふれあいづくりの第一歩ですので、気持ちのこもった挨拶ができるようにしましょう。

挨拶の極意

「あ」・・・あかるく、相手の目をみて  
「い」・・・いつも笑顔で  
「さ」・・・先に自分から  
「つ」・・・続けて(一言)

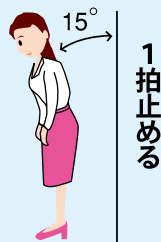


2 お辞儀

お辞儀には、次の3種類があります。

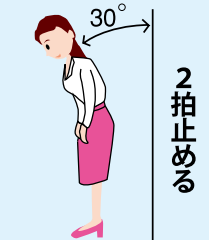
(1) 会釈(目礼)

略式の挨拶で、入退出や通路でお客様等とすれ違った時にも行うお辞儀。からだを傾けて視線は足もとに。頭だけ下げず、頭から腰まで背筋を伸ばし、相手の胸元から腰に視線を落とす感じで、上体を15度程度に傾ける。にこやかに、笑いかけるような雰囲気で行う。「かしこまりました」、「失礼いたします」、「少々お待ちくださいませ」、「お待たせいたしました」などの言葉を添える。



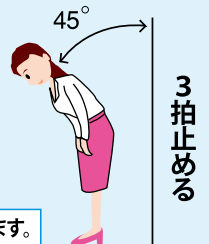
(2) 敬礼

お客様への挨拶で最も一般的なお辞儀。背筋を伸ばし、足下から1.5～2メートルのところに視線を落とし、上体を30度程度に傾ける。「おはようございます」、「いらっしゃいませ」、「ありがとうございます」などを添える。



(3) 最敬礼

心からの感謝やお詫びの時に行うお辞儀。背筋を伸ばし、足下1～1.5メートルのところに視線を落とし、上体を45度程度に傾ける。「毎度ありがとうございます」、「ありがとうございました。またどうぞお越しくださいます」などの言葉を添える。



どんなサービスも心がこもっていれば、受ける側のお客様も嬉しくなります。お辞儀も、心に加えて言葉と表情がともなっていれば、完璧となります。