



Topics

◎今年もにぎわいました！

第33回吹田産業フェア

◎連載コラム

経営のはなし

◎新コーナー

吹田のいいところ見てきました！



吹田産業フェア

が開催されました

第33回吹田産業フェアが5月7日（土）・8日（日）にメイシアターと市役所駐車場において開催されました。両日とも好天に恵まれ、会場は朝からたくさんの人でにぎわい、2日間で55,000人の入場者数となりました。

今年も市内の産業を広く皆様に紹介し、市内産業の振興を目指すため、吹田市内105の事業所・団体が出展されました。朝早くから販売開始を待つ人の列ができるブースもあり、みなさんお買い物やお食事を楽しまれていました。



オープニング



メイシアター2階入口前にてオープニングセレモニーが行われました。

吹田市消防音楽隊のファンファーレによって幕が開け、主催者を代表して吹田産業フェア推進協議会の寺西会長の挨拶の後、多くの来賓や関係者などが見守る中、友好交流都市兵庫県香美町のキャラクターかすみちゃんも参加して、テープカットが行われました！

市役所駐車場では、花とみどりのコーナー、商業祭、農業祭、すし祭、生ビールフェアなどの展示・販売が開催されました。

市内農作物や、新鮮な果物や野菜を求めて、朝から多くの人々が列をなし、両日とも大盛況でした。

友好都市出展コーナーでは、滋賀県高島市、福井県若狭町、新潟県妙高市、高知県土佐町、大阪府能勢町、兵庫県香美町からの特産品がたくさん並びました。

また、来場の皆様には会場に設置されたエコステーションでのごみの分別にご協力いただきました。

市役所駐車場



ダスキンによるクリーンアップマイタウンでは、ごみ拾いをしていただき、開催期間を通して会場内をきれいに保つことができました。

いずみの園公園



いずみの園公園では、ぎょうざやカレーなど市内の飲食店の出店や吹田YEGオリジナル焼きそばなどが並んだフードコート、ミニステージのイベントで賑わいました。

ミニステージでは、和太鼓やバンド演奏、ダンスなどのパフォーマンスが披露され、毎年人気の「ちびっこビンゴゲーム大会」も開催されました。



メイシアター 1階入口に国内外の友好交流都市紹介コーナーを設置、館内では市内事業所・団体が製品やパネルの展示や、吹田産業フェアでしか手に入らない隠れた逸品など、趣向を凝らした物産品の即売が行われました。



メイシアター大ホールでは7日に「吹田ストリートダンスフェスティバル」8日には、渡部睦樹氏による「エレクトーンコンサート」が、中ホールで「大学対抗落語会 阪大V S 関大～吹田初夏の陣～」が行われ、両日ともに多くのお客さんでにぎわいました。

メイシアター



阪大V S 関大～吹田初夏の陣～

吹田市民の健康づくりフェスティバル

今回、特別企画で「吹田市民の健康づくりフェスティバル」が行われ、メイシアター会場では、講演会、展示、体験の3つのコーナーに分かれて、さまざまな催し物が開催されました。7日に、小ホールにて、「管理栄養士による健康づくりセミナー」が行われ、日常の食生活で役立つ健康法についてお話されました。展示コーナーでは、健康・医療に関するブースを集めるとともに、健康づくりに関連する医療機関・大学・事業所などの出展ゾーンがつくられ、吹田市の「健康・医療のまちづくり」の取り組みを広く市民に啓発しました。体験コーナーでは、市立吹田市民病院による「健康長寿フェスタ」が行われました。



出店者交流会

7日午後5時からメイシアター3階のレセプションホールで、産業フェア出展者の交流と各事業所のPRタイムの活用や情報交換によりビジネスチャンスの拡大を図るための、出展者交流会が開催されました。



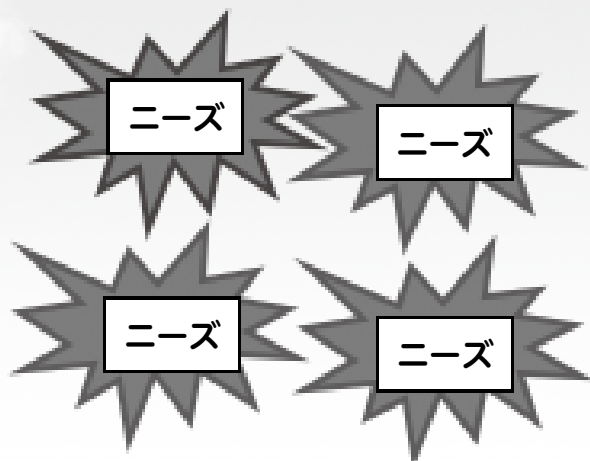
自店(社)の顧客満足を追求する ～新たなリピーターを増やす～

お客さまの求めるものは

お店や会社をお尋ねしますと、「本当に顧客のニーズの把握がむつかしくなった」とおっしゃいます。モノ余り時代といわれて、市場にモノが溢れていること、情報が氾濫している状況があること、さらに消費が低迷していることと重なって、どこに的を絞ればよいのか、まさに不透明というにふさわしい昨今です。

「家計調査」などの結果をみると、ここ2年間は、毎年消費支出が昨年度割れを起こしていること、特に高齢者の節約志向が強く出ていることなどが報告されています。一口に高齢者といっても、いつも話題を集めるボリュームゾーンを占める団塊の世代がいよいよ70歳代に到達し始めて、その動向にも改めて注目が集まっています。

さて、複雑な要因が重なる中で、モノに対する顧客の姿勢は「自らが共感し、本当に欲しいと考えるものしか買わない」という内容がはっきりしてきていることは確かです。このようなことから製品をつくるメーカー、製品を販売する小売及びサービス業などが総力をあげて、「どのようにすれば顧客満足が得られるのか、また不満を解消できるのか」、構造的な変化の流れの中で、いかに対応していくか、種々のマーケティング・テーマと取り組んでいます。
【ますます進展する「ニーズの多様化」】



顧客満足度調査の取り組み

近年、わたくしたちがよく目にするのは、例えば「百貨店業界の顧客満足度評価の順位は」といった内容で、1位〇〇・2位△△・3位は・・・と店舗名が発表されるケースです。同様に、「電器量販店では」とか「スーパーマーケット業界では」といったものです。メーカー向けには、製品別に同様の発表がなされたりします。これらは、「顧客満足度調査」を行った結果のもので、その調査内容としての項目は約100項目に上る事項を調べたものです。

この調査項目を設計するにあたっては、お客様が製品やサービスを購入し、利用していく過程において、どんな点で満足するか、不満な点は何かを中心にして、例えば店舗の場合であれば、お店の立地、商品の価格、商品の陳列方法、パッケージの色やデザイン、商品自体の機能や使い勝手、使用過程での丈夫さ、販売員の接客、メーカーやアフターサービスなどについて、顧客評価を抽出したものです。

この分析結果をもとにして、

☐顧客が不満に思っていること、製品やサービスの改善点を抽出すること

☐その改善点の優先度・緊急度を設定すること
による具体的対応策の展開です。

自店(社)で取り組むべき手法

大手企業は、大きな環境の変化に対応すべく、大きなコストを投入して、再度顧客のニーズを掴むことからということで「顧客満足度調査」に取り組んでいるのですが、通常会社ではそう簡単にはいきません。ただ 大手企業がここまでして変化への対応を課題としている点については、学ぶべき事項があります。

一方では、そんなに大きな調査費用をかけないで、現会社の体制の中で、顧客満足経営をやろうという取り組みも行われています。そんな実施事例をポイン

ト的に取り上げてみますと、

①顧客満足向上への意識をつくる

大手の動きに啓発されたトップが、自社でできることをやろうと決意。幹部や店長を集めて強いメッセージを伝達。熱心に組織風土の改革を訴える。

②お客様の声を集めることからスタート

お客様の声を多角的な面から収集するということで、「お客様の“声”カード」を全員で持ち、お客様の素直な印象でお答えいただく対話方式で収集、特に不足点や不満については、丁重にお受けし、納得いただく対応をする。

③10日に1回、対策会議の実施

「お客様の“声”カード」をもとに、対策会議を実施。「お客様の求めているもの」「改善・解決策について」などを分析、実施に移すものを決めていく。

④クレーム対応については、重点的に

クレームが生じた時は、重点的に対応するものとし、特にその内容と対応方法を協議、その結果について、記録するとともに再来店をいただける手法に結びつける。

クレームは、商品政策や店舗政策へのヒントにもつながり、対応処理の仕方によってリピーターにつながるという性格を持つもので重要視しなければならない。

⑤会議決定事項の実施と評価

決められた事項については、全員で実行に移し、実施結果についてもお客様の声をいただくようにする。不満の声が出た時には、すぐに対策を練り改善する。

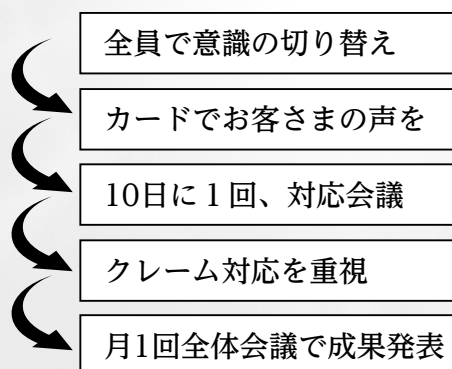
月に1回は、全員で改善課題と評価について発表会を行う。

この時、収集された各種情報は、データベース化して、手引書化していく。

この会社は、5店舗展開しているのですが、このサイクルを繰り返すことによって、かなり商品政策も改善され、何

よりも社員のモチベーションが引き上げられて、顧客満足度が向上したと社長も自信を示されています。

【顧客満足体制をつくる】



目標はリピート客の増大

顧客満足向上の狙いは、新規顧客の獲得とリピート顧客の増大にあります。前述の顧客満足度調査をもとにした改善のターゲットも、リピート客の確保にあるといわれるように、「お買い物するならあのお店で」とか「次回も商品は、あの商品を」といった内容で、顧客満足体制ができれば本物といえましょう。

そのためには、顧客満足度調査においては、お客さまのお店や商品に対する「事前期待」というものをしっかりイメージ付けするというこも、大切な戦略と言われています。お店や商品の「満足要因」のもとに「事前期待像」ができあがるというところまでつなきたいものです。

あるお客さまは、価格にこだわり、あるお客さまは機能や使い勝手、デザインなどにこだわる、あるいはサービス方法にこだわる人など、人により多様なニーズが生じているわけです。そんな激しい対応を求められる時代にあっては、人の体制でカバーしていくという考え方が必要です。顧客と直接接点を持つ第一線の人の感性やスキルを磨いて、変化への敏感な手だてを講じていきましょう。

● 筆者プロフィール

吹田市商業相談員 中坊 久継 氏

中小企業診断士 (株) NMR 流通総研 代表取締役

商業活性化や地域振興、街づくり、経営革新などその実績は豊富。平成11年度経営診断シンポジウムで中小企業庁長官賞受賞。コンサル・テーマ「改革推進」をもとに活躍中。平成14年度より吹田市商業相談員に就任。

● 中坊先生の商業相談

吹田市では商業の経営に関することについての相談を実施しています。無料ですのでお気軽にご利用ください。

商業相談日

- ・ 店内相談 (市役所市民相談室 中層棟1階6番窓口) ・ 毎月第3木曜日 午後1時～午後5時
 - ・ 庁外相談 (巡回相談) ・ 毎月第2・4木曜日 午後1時～午後5時
- 相談は予約制で、相談時間は30分程度です。相談を希望される方は地域経済振興室 (TEL 6384-1356) までご連絡ください。



吹田のいゝところを見てきました！

このコーナーでは吹田の商店街、企業や事業所、また、市内で開催される催しなどを紹介します。第1回は千里ニュータウン佐竹台近隣センターです。

佐竹台近隣センターは阪急南千里駅から徒歩約10分、佐竹公園菩提池の前に位置しており、昭和37年9月に近隣センター第1号としてオープンしました。小売市場として栄える佐竹ショッピングセンターと商店会から形成される佐竹台近隣センターは、地域の台所として生活を支え続けること50余年、現在は子育て世代から高齢者まで幅広い年代層に対応する地域コミュニティの一翼を担っています。



佐竹ショッピングセンターは昭和61年に建替えが行われ、レインボー千里(現在のスーパー309サンマルク)を中心に理容店や飲食店など様々なお店が営業されています。



近年は本格窯で焼き上げるピザがオススの「PIZZERIA CALORE」や季節の果物や野菜を取り入れ、完全手作りのジャムが自慢の「きのこ家」など若い世代にも注目されています。



商店会には美容室や居酒屋、歯科医院や調剤薬局など多くのお店がありますが、立ち上げから多くの方々が関わり、商店会の顔とも言えるコミュニティカフェ「さたけん家」が注目されています。日替わりランチや雑貨の販売、コミュニティスペースでは様々な催しも行われています。



訪問した木曜日はブルーリボンさん自慢のカレーがいただけます。スパイスの香りが店内に広がっていました♪ ゆっくりランチするのもいいですね。



また、近隣センター開設当時からの老舗のお店もたくさんあります。千里ニュータウン近隣センター唯一のお寿司屋さん「いわ本」の店主岩本さんは佐竹台商店会の会長も務めていらっしゃいます。平成25年度には浪速すしの名店にも選ばれました。



この店の名物と言えば「穴子の棒寿司」山椒が絶妙でふんわりした穴子の触感はお癖になること間違いなし!カラーで紹介できないのが残念です。



こちらは佐竹台の自転車屋さん「佐竹台サイクル」です。千里ニュータウンの中でもいち早く電動自転車の取扱いを始められたそうです。



試乗はもちろん自転車に関する相談は店主の友野さんまでどうぞ。



こちらは佐竹台米穀店。

お米の販売以外にたばこの取扱い、クリーニングサービス、リサイクルコーナーの衣料品も人気を集めています。

毎日たくさんの方がこの店を訪れ、店主の望月さんとの会話を楽しみにされている方も多いようです。たばこを求めて来店されるお客さんの顔を見るだけで、数多くあるたばこの銘柄の中から何も聞かずに差し出される姿は長年ご商売をされてこられた才腕を感じました。



望月さんはお客さんとお話しながら販売していくことにこだわっていきたくと話されていました。

地域とのコミュニケーションを大切にされ、若い世代から高齢者までみんなが楽しめる優しい近隣センターでした。8月6日には毎年恒例の夏祭りが地元自治会の主催で行われます。また、近隣センター「リレー産直市」も積極的に開催されていて、次回は3月に予定されています。数多くあるお店の全てをご紹介できませんでしたが、ぜひ訪れてみてください。

佐竹台近隣センター 吹田市佐竹台2-5 (編集〇)

市内事業者活性化・創業者支援のための補助制度

市内で新たに事業所を開設する創業者を支援します

市内で新たに事業所を開設し、地域経済の循環及び活性化に資する創業計画を実施する創業者を対象に、事業所賃借料の一部を補助します。補助金の交付を受けるためには、吹田市が実施する認定会議において、創業計画についてのプレゼンテーションを行った上で、認定創業計画の認定を受ける必要があります。

【応募資格】

応募資格者は次のいずれかに該当するものとします。

- ① 認定創業計画の認定を受けた月の翌月から起算して、6ヶ月以内に新たな事業を開始する計画を持つ個人
- ② 認定創業計画の認定を受けた月の翌月から起算して、分社化等により新たに設立する会社において新たな事業を開始する計画を持つ親会社

【補助内容】

- ・補助金額 事業所賃借料（共益費・駐車場使用料等除く）の月額2分の1以内
（補助上限月額5万円）
- ・補助期間 12ヵ月間

【応募受付期間】

平成28年7月1日（金）から7月29日（金）までに提出書類を窓口へ直接持参（郵送不可）

【応募方法】

詳しい応募方法等については市ホームページにて募集要項、提出書類をダウンロードの上、御確認ください。

※ 応募のあった創業計画については、8月19日（金）に開催予定の認定会議においてプレゼンテーションを実施していただきます。審査結果については、8月中に応募者あてに個別に通知します。

特許権・実用新案権の取得を支援します

市内の中小企業者が、特許権または実用新案権を取得した場合、以下の内容で取得に要した経費の一部を補助します。今後取得予定の案件をお持ちの方は一度御相談ください。

【補助対象者】

市内に本社を有する中小企業者

【補助内容】

	特許権の取得	実用新案権の取得
補助対象経費	出願料、電子化手数料、 審査請求料、 当初3年分の特許料、 出願に係る弁理士費用	出願料、電子化手数料、 当初3年分の登録料、 出願に係る弁理士費用
補助率	補助対象経費の2分の1以内	
補助上限額	20万円	10万円

※ 平成24年4月1日以降に出願されたもので、取得後1年以内のものが対象です。また、1事業所に対する補助金交付回数は1年度につき1回限りとなります。

《問い合わせ窓口》

吹田市 地域経済振興室 企業振興・融資担当 TEL 06-6384-1356 FAX 06-6384-1292