

30. 農産物直売所での顧客との会話から得られる 消費者情報と店員の対応実態

1. 背景とねらい

農産物直売所は地域農業の振興に大きな役割を果たしているが、品目数・数量の維持や来客数の不足が運営上の大きな課題となっている。そこで、消費者情報を収集する方法として、レジ上での店員と顧客の会話に着目し、そこから得られる消費者情報を抽出するとともに、その会話場面で店員に必要な知識や対応方策について明らかにする。

2. 技術の内容

- 1) 農産物直売所のレジ上で、顧客が会話の起点の場合、商品の質問が168件（38%）と最も多く、次いで、商品の良い評価や悪い評価、サービスについての要望である。一方、店員が会話の起点であることは9件（2%）と非常に少ない。しかし、「お目当ての商品はありましたか？」と店員が問いかけることにより、160件（36%）の会話が得られる。
- 2) 商品についての質問内容のうち最も多いのは、「〇〇はありますか？」といった在庫状況の質問（79件）であり、それに次いで、料理方法、珍しい品目の名称、お茶など類似商品の違い、商品の入荷予定日などである（表2）。
- 3) 在庫状況の質問のうち、97%は在庫が無かった商品である（図1-A）。そのうちの32%は、「朝の入荷あり」と店員が説明している（図1-B）。しかし、朝の入荷ありと説明しなかった商品に対して、94%は入荷予定の説明がなく（図1-C）、63%は未入荷理由の説明がない（図1-D）。
- 4) 「お目当ての商品はありましたか？」という問いかけのうち、31%は購入目的の商品を決めて来店したにもかかわらず購入できていない（図2-A）。購入できなかった顧客に対して、店員は朝の入荷状況（図2-B）や入荷予定（図2-C）、未入荷理由（図2-D）についての説明を十分に行えていない。

3. 今後の計画

- 1) 農産物直売所のレジにおいて、精算業務に支障をきたすことなく消費者情報を収集するために、簡易に情報入力できるツールを開発する。
- 2) 「目的の商品を決めて来店したにもかかわらず購入できなかった」顧客に次回の来店を期待するために、入荷予定や生育状況の伝達を支援するツールを開発する。

（野菜栽培研究部）

4. 具体的データ

表1 レジ上で店員と顧客とで交わされている
会話内容と起点別の会話件数

会話内容	会話の起点			合計
	顧客	店員	問いかけ ³⁾	
商品についての質問	168	0	7	175
購入目的商品の有無についての回答	0	0	125	125
商品についての良い評価	24	0	8	32
サービスについての要望	18	0	0	18
客の属性	11	0	4	15
商品についての悪い評価	13	0	1	14
近隣施設についての質問	11	0	1	12
商品についての他店情報	3	0	7	10
その他	24	9	7	40
合計	272	9	160	441

表2 レジ上で店員と顧客とで交わされている会話のうち商品についての質問内容

質問内容	会話件数
在庫状況	79
料理方法	17
品目名称	10
類似商品の違い	8
入荷予定日	7
加工品の中身	6
味	5
内部品質	5
その他	38
合計	175

注1) 調査は、広島県内のK直売所(年間売上高2.5億円, 専従職員8人, 出荷会員275人)において, 2004年の10/6から11/18のうち平日の9日間, 延べ34.5時間, 実施した。会話を収集した顧客総数は422人である。

2) レジ担当者にHi-MDレコーダを装着し, 顧客との会話を録音した。被験者としたレジ担当者は, 50代で経験年数7年の女性と40代で経験年数3年の女性の2名であり, 日替わりで交代とした。

3) 調査開始の1日目と2日目は, 自然に発生する会話を録音し, 3日目からは会話が発生しそうな時に限って「お目当ての商品はありましたか?」と問いかけることにより, 会話の発生を促進させた。

4) 会話内容の抽出は, 音声データを再生しながら, 会話の起点(顧客, 店員, 店員からの問いかけ), 発言内容をテキストデータに書き起こした。

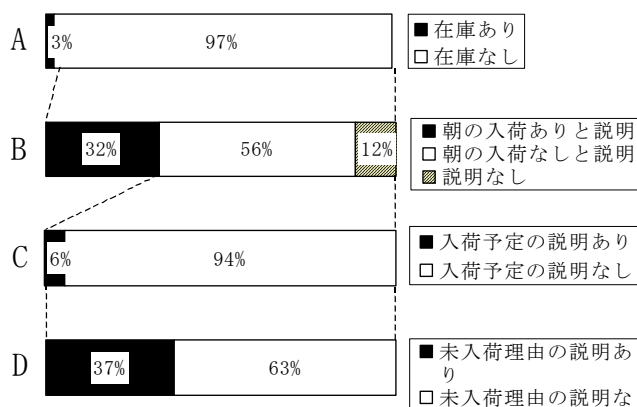


図1 在庫状況の質問に対する店員の対応

- A: 在庫状況の質問に対する店員の回答 (n=79)
- B: 在庫がない商品に対する朝の入荷状況の説明 (n=77)
- C: 朝の入荷ありと説明しなかった商品に対する入荷予定の説明 (n=55)
- D: 朝の入荷ありと説明しなかった商品に対する未入荷理由の説明 (n=55)

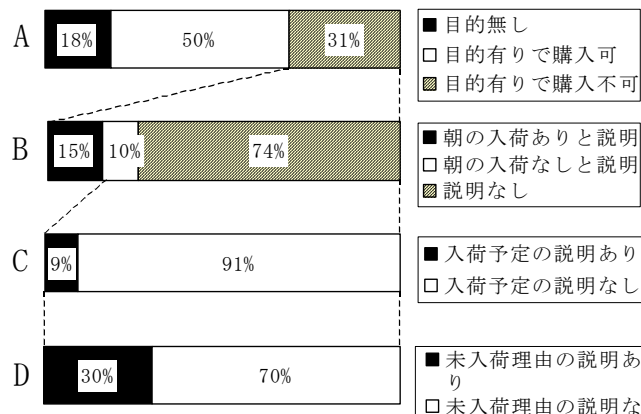


図2 購入目的商品の有無の問いかけに対する顧客の回答と店員の対応

- A: 購入目的商品の有無の問いかけに対する顧客の回答 (n=125)
- B: 購入目的商品が購入できなかった客に対する朝の入荷状況の説明 (n=39)
- C: 朝の入荷ありと説明しなかった商品に対する入荷予定の説明 (n=33)
- D: 朝の入荷ありと説明しなかった商品に対する未入荷理由の説明 (n=33)