

▼吹田さんくす名店会商業協同組合が開業40周年を迎えました！



## topics

◎吹田のいいとこ見てきました！

**吹田さんくす名店会商業協同組合**

◎連載コラム『経営のはなし』

**「お客様への接客を再認識してみよう」**

◎利用を開始しました！

**吹田市プレミアム付商品券**

etc

▼ご回答をお願いします！『吹田市商工業実態調査』

今後の商工振興施策を検討するための調査です。

- 1 回答期限 令和元年11月30日(土)まで
- 2 回答方法 送付済の調査票 または WEB サイト(下記URL)から
- 3 調査結果 令和2年3月頃に吹田市ホームページにおいて公表予定

(URL)  
[https://s-kantan.jp/city-suita-osaka-u/offer/offerList\\_detail.action?tempSeq=188](https://s-kantan.jp/city-suita-osaka-u/offer/offerList_detail.action?tempSeq=188)



## 吹田のいいところ見てきました！ 吹田さんくす名店会商業協同組合

吹田さんくす名店会商業協同組合（以降「さんくす名店会」と表記）は、JR吹田駅に隣接した吹田さんくす1番館および2番館の店舗で構成されており、飲食店や生活用品店、衣料品店をはじめ70店以上の専門店が入店しています。1979年10月12日に開業し、今年で開業40周年を迎えました。今回は、さんくす名店会の取り組みについて紹介します。（参考：JR吹田駅周辺商店街ポータルサイト『すいたうん』）



さんくす1番館



さんくす2番館

開業40周年を記念して、現在、吹田さんくす名店会では駅前に大きな横断幕を掲げています。10月12日（土）～14日（月・祝）の期間、JR吹田駅前さんくす夢広場において開業40周年を記念して「さんくす感謝の3日間！」を開催予定でしたが、台風19号の影響により、残念ながら中止となりました<sup>※1</sup>。吹田さんくす名店会では、今後もお客さまに楽しんでいただけるイベントを開催していく予定です。

※1 同イベントは、令和2年3月22日（日）に改めて実施予定。



40周年を記念する横断幕が掛けられています



さんくす2番館1階にてパネルを展示中です

さんくす名店会では、年間を通して様々なイベントが開催されています。今年8月4日(日)に「吹田まつり共催イベント」、8月12日(月)・13日(火)には「第40回さんくす盆踊り大会」が、さんくす夢広場において開催され、地域の親子連れやお子様を中心にたくさんの方で賑わいました。来年以降も同広場で、地域を盛り上げるための催物が行われる予定です。また、毎年4、6、9、11、2月に開催される「さんくす寄席」<sup>(※2)</sup>では、上方落語4席を楽しむことができます。さんくす寄席の開催数は170回を迎えようとしており、毎回落語好きのお客さんで賑わう好評のイベントとなっています。

※2 さんくす寄席のチケットは1人1,000円(500円の買い物券付き)



第40回さんくす盆踊り大会の様子



さんくす寄席の様子

## 吹田さんくす名店会商業協同組合 田中理事長



「吹田さんくす名店会」は、昭和54年10月12日に、ここJR吹田駅前に「ダイエー吹田店」とともに開業させていただき、お客様に支えられ続け今年40周年を迎えます。これもお客様のご愛顧の賜物と心より感謝申し上げます。

昭和・平成そして令和という新たな時代を迎え、開業時より掲げる「あなたのまちのあなたの吹田さんくす」に定着できるよう日々努力を重ねてまいりました。「自分たちの手で」「自分たちの住むところで」「地域の人々と共に」を大切に、これからも愛される「あなたの吹田さんくす」であり続け、お客様に寄り添い歩いていく所存でございます。

これからも変わらぬお引き立てを賜りますよう心からお願いするとともに、40周年のお礼とご挨拶を申し上げます。

## お客様への接客を再認識してみよう

小売業の強みは、店主のこだわりある品揃えと、対面販売によるお客様への接客であると言われております。今回は、地産地消の生鮮野菜が人気の「道の駅」の事例から、小売業における接客の重要性について考えてみたいと思います。

### 1. 他店との差別化が求められる現状

現在、道の駅は全国に1,160件と拡大傾向にあり、特に中山間地域は、同じような道の駅が複数存在する状況となりつつあります。また、都市部においては、JA等が運営するファーマーズマーケットなども台頭してきており、競争環境はますます激しくなりつつあります。

道の駅の農産物販売所では、セルフ販売方式が主流となっています。そもそも地元の農家の方が始めたという経緯もあり、販売方法については、さほど力を入れずとも、新鮮な野菜というブランド力で集客することができたのです。

しかしながら、近年では他店も同じように新鮮な野菜を取り扱うようになり、地産地消の安全安心な生鮮野菜が安く購入できるという道の駅の強みだけでは、他店との差別化は難しい状況にあります。そのような状況に対応するために、そこにしかない特産品開発などが進められており、道の駅も他の小売業と同様に、他店との差別化が求められつつあります。

### 2. 小売業の差別化とは

一般的に小売業の差別化としては、店主のこだわりある品揃えと同時に、お客様との対話による対面販売が重要視されます。

例えば、多くの中山間地域の道の駅では、地域特産品としての加工品開発などの品揃えを強化しようとする動きは盛んに行われていますが、すぐに売上拡大に繋がるケースはそれほど多くはなく、特産品の開発や販促には、多大な時間と労力がかかることが要因であると言われてしています。

また、一般的に接客に関しては、「心を込めた接客で顧客価値を高め、顧客の心を動かす」ということが重要であると言われてしています。例えば、「1円でも安い店で買いたい」という意識から、「〇〇を買ったら、あの店のあの人が買う」（店や従業員のファン）という雰囲気醸成できれば、お客様はリピーターになり得ると言えるでしょう。そのような雰囲気づくりには、お客様の心と接客を考えることが求められます。商品を購入されるお客様の深層心理としては、不安・不便・不快を解消したいと望んでおり、安心・便利・満足・快適を求めています。お客様の心や感情を理解して接客するには、共感力を高めて表情やトーンを使い分ける。目配り、気配り、心配りを大切にして、お客様の表情やしぐさなどから心を汲むことを心がけることが大切です。

目配り	まずは、お客様をみる。店内やお客様の状況を正しく把握する
気配り	お客様を見ていて、気づいて行ったこと（お客様が気づいている顕在的な欲求への対応）
心配り	お客様を見ていて、お客様の心になって行ったこと（お客様が気づいていない潜在的な欲求への対応）

### 3. お客様との対面販売の優位性

そのような中、セルフ販売方式が主流の中山間地域の道の駅においても、お客様との対面販売を重視する所が出てきています。和歌山県にある道の駅「かつらぎ西」では、特に販売員の教育に力を入れており、駅長が先頭に立つことで接客の心構えに繋がる教育を充実させています。

また、農家の方と販売員が毎朝コミュニケーションを取ることで、農家の方の農産物に対する想いを共感することを怠りません。販売員がお客様に自信を持って農産物を提供するには、自らが農産物の良さを納得することが大切であるとの思いを持っているからです。そのような取り組みは、農家の方の自信や意欲にも繋がり、農産物の単価アップにも貢献しています。同じ種類の農産物の値づけも、高い価

格を基準に販売することを道の駅では、常に意識しているそうです。

この取り組みからは、道の駅においても対面販売が他店との差別化に貢献していることが示唆されます。小売業では当たり前とされている対面販売による接客は、他社との差別化に繋がるということが再認識されつつあります。農家の代弁者の立場として、販売員はお客様に納得いただける対話を心掛けることが重要であると言えるでしょう。

今回は道の駅を例としてあげましたが、お客様と直接対話ができる小売業においては、今後、少子高齢化がますます進展することからも、お客様との対話が重要視されることでしょう。

## 筆者プロフィール



吹田市商業相談員 **辻 紳一 氏**  
(中小企業診断士)

1969年生まれ。約20年にわたり情報システムの企画・開発に携わり、2010年に中小企業診断士登録の後、独立。専門分野は小売業、サービス業、商店街活性化支援。近畿圏を中心とした各地域で商業活性化の登録専門家として活躍中。

#### <コメント>

「問題の解決方法は、クライアントが持っている」ことを常に意識し、「一期一会」の気持ちをもって、「お客様との対話」を心がける。そのような、お客様重視の姿勢で支援いたします」

### ◇◇◇ 辻先生の商業相談 ◇◇◇

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

- ・ 庁内相談（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～1時間程度です。相談を希望される方は地域経済振興室までご連絡ください。

## 「吹田市プレミアム付商品券」の利用が始まりました！

吹田市では、消費税・地方消費税率引上げが低所得者・子育て世帯の消費に与える影響を緩和するとともに、地域における消費を喚起・下支えするため、割引率20%の「吹田市プレミアム付商品券」を発行しています。

### 【すでに取扱事業者として登録している方はこちら】

使用済商品券の換金が始まりました！

換金方法についての詳細は、事業説明時にお渡ししております  
「吹田市プレミアム付商品券 特定事業者マニュアル」[5ページ～](#)  
をご参照ください。



プレミアム付商品券  
キャラクター「カクニャン」

- 換金期間：令和2年4月17日（金）まで
- 換金日時：市役所開庁日（土、日、祝日、年末年始除く）午前9時～午後5時  
※毎月第3月曜日（10月21日、11月18日、12月16日、1月20日、2月17日、3月16日）は、午後9時まで利用可能。  
※午後5時30分以降のご来庁時には、西玄関付近の地下出入口をご利用ください。
- 換金場所：吹田市役所本庁 低層棟3階「商品券引受窓口」
- 持参物：使用済商品券、特定事業者登録証明書、換金請求書、請求印
- その他：商品券の換金は、市役所本庁（泉町1-3-40）のみとなりますので、ご注意ください。  
換金手数料はかかりません。  
商品券持込時の目安枚数（2,000枚程度）を明らかに超える場合は、お待ちいただく可能性がございますので、あらかじめご了承ください。

### 【これから取扱事業者として登録したい方はこちら】

- 登録条件：吹田市内において一般消費者を対象に小売・飲食・サービス業などの事業を営み、且つ店舗・事業所を有する事業者。但し、換金性が高いもの（有価証券、商品券等）を主に取扱う業種、性風俗関連事業等公序良俗に反する業種は除きます。
- 登録期限：令和元年11月29日（金）  
所定の用紙を、下記の提出先に郵送または持参してください。詳しくは、吹田市ホームページにおいて公表しています。募集要項および申込書等の各様式についてもホームページからダウンロード可能です。窓口での配布も行っています。

お問い合わせ先・登録申込書提出先

吹田市 都市魅力部 地域経済振興室 TEL 06-6170-7217（直通） FAX 06-6384-1292

- 《講師》 森岡 昇馬 氏 (エムダブ株式会社 代表取締役)
- 《日時》 令和元年11月28日(木) 18時30分～20時30分(受付開始 18時15分～)  
申し込み締切は11月26日(火)
- 《定員》 50名(先着順)
- 《場所》 吹田商工会議所3階 大会議室
- 《費用》 無料
- 《対象》 市内中小企業の経営者、従業員等
- 《申込》 所定の用紙を吹田市役所低層棟3階 地域経済振興室まで(FAX・郵送・持参)  
吹田市のHPで申込書をダウンロードできます。
- 《問い合わせ》

吹田市役所 地域経済振興室 企業振興・融資担当

TEL 6384-1356 FAX 6384-1292



## キャッシュレス・消費者還元事業が始まりました

キャッシュレス・消費者還元事業は、消費税率引上げ後の9か月間に限り、中小・小規模事業者によるキャッシュレス手段を使ったポイント還元を支援する事業です。

加盟店登録することで、キャッシュレス決済をおこなう消費者は2%もしくは5%の還元を受けることができ、集客力や売上アップにつながります。

### 【加盟店登録時のチェックポイント】

- 自分の店舗が制度の対象となるか
  - キャッシュレス決済に対応しているか
  - 加盟店IDを持っているか
- など…

新規のキャッシュレス決済導入にも  
補助がある場合があります。  
このチャンスに、  
ご検討はいかがでしょうか？

詳しくは、現在使用しているキャッシュレス決済事業者(あれば)への問合せや、ホームページでの検索をお願いいたします。

ポイント還元問合せ窓口：0570-000655(平日10:00～18:00)

もう、チェックした？

# 大阪府 最低賃金 964円

令和元年10月1日から

※産業によって、特定最低賃金が定められているものがあります。



すいた労働啓発キャラクター  
はたらムくん

最低賃金制度は働くすべての人に、賃金の最低額を保障します。

## ★最低賃金より低い賃金で契約した場合はどうなるの？

仮に最低賃金額より低い賃金を労働者と使用者双方の合意の上で定めても、それは法律により無効とされ、最低賃金額と同様の定めをしたものとみなされます。

## ★使用者が最低賃金を支払っていない場合はどうなるの？

使用者は労働者に対して差額を支払わなくてはなりません。支払わない場合には、罰則が定められています。

最低賃金には、「地域別最低賃金」と「特定最低賃金」の2種類があります。

詳しくはウェブで『最低賃金制度』と検索してみてください。

お問い合わせは、大阪労働局労働基準部賃金課 (06-6949-6502) または最寄の労働基準監督署まで

## 高齢者運転免許自主返納サポート企業等の募集について

大阪府では、「高齢者運転免許自主返納サポート制度」にご協力いただける企業等を募集しています。各店舗ごとに実施していただけますので、積極的なご登録をお願いいたします。

### サポート制度の概要

運転免許証を自主返納し、運転免許経歴書の申請・交付を受けた大阪府在住の65歳以上の方が、運転経歴証明書を提示することにより、サポート企業や店舗において様々なサービスを受けることができます。

### 応募要件

下記の条件に該当する方に対して、特典（購入又は使用割引、記念品進呈等）を設けること。

※特典の内容についてはお任せしておりますが、事務局で審査させていただく場合がございます。

- ① 運転免許証を自主返納し、運転経歴証明書の交付を受けた、大阪府在住の65歳以上の方
- ② ①の条件に該当する方の家族・同伴者

### 応募方法

下記の大阪府ホームページより申込用紙をダウンロードし、作成のうえ、下記の問合せ先あてに郵送、FAX、メールのいずれかで提出してください。

大阪府ホームページURL <http://www.pref.osaka.lg.jp/dorokankyo/anzen/zisyuhennou.html>

<問合せ先>

大阪府交通対策協議会事務局（大阪府都市整備部 交通道路室 道路環境課 安全対策グループ内）

電話：06-6944-9290 FAX：06-6944-6787