

# Local Area News

## 元気な花店を目指して 講習会を開催

群馬県生花商業(協)

群馬県生花商業協同組合(水谷嘉一理事長、組合員60人)では、10月9日、高崎市・高崎ワシントンホテルにおいて「元気な花店で居続けるために」をテーマに講習会を開催した。

講師は、札幌市で生花店を営む薄木健友社長。電気工事店から転業したという異例の経歴を持つ。薄木氏は、他業界から見た生花店経営の遅れを指摘。また、花に求める多くの顧客の価値は、日持ちにあるとし、これを差別化の手段

に使い、リピート率向上、客単価アップにつなげるべきと説明。そして、これを実践するために必要な知識と、体験を通じて得たスキルについて語った。ただ、実践する際、必ず時間とコストを意識することが重要であると力説した。実演では、品質保持剤の効果が分かるように事前に栽培しておいた花を披露し、顧客への「見える化」を行うと信頼につながると説明。また、顧客に対して花の使い方、使い道などを解説する「花育」も実施すべきだという講師の話に参加者は熱心に耳を傾けていた。



薄木講師

## クレーム対応への 理解を深める

赤帽群馬県軽自動車運送(協)

赤帽群馬県軽自動車運送協同組合(赤間美代子理事長、組合員159人)は、10月13日、前橋市・群馬県生涯学習センターにおいて、講習会を開催した。

講師は経営教育コンサルタントの雨宮利春氏。「営業に生かすコミュニケーション能力」をテーマに、主にクレーム処理の方法について、実例を交えながら講義が行われた。

雨宮氏はまず、クレームの定義について説明した上で、「上手なクレーム対応はかえって好感となり顧客を増やすが、初期対応を誤ると企業の存亡にもかかわる」と初期対応の重要性を強調した。

そして、「何よりも聴き上手になることが重要。5W2Hを明確に聞き取り、その上で相手の要求内容を正確につかむことが肝要である」とし、「自社に非がある場合は、ごまかす姿勢を見せてはならない。一方で、顧客の誤解によるケースも多いので、お詫びの言葉を述べ

る際には、『できること』は何でもするという姿勢を示すことが重要」と述べた。

さらに、悪質なクレーマーに対しては、警察や消費生活センターの介入が不可欠であることを説明するほか、対応者の言葉遣いについて、反抗的・曖昧・威圧的・他人事・不明確と受け取られる表現の具体例を挙げながら詳細に解説した。

講義の後半では、グループに分かれて随時討議を行うなど、参加者は解説された内容についてその都度理解の共有化を図っていた。



# LAW

## サポイン事業キックオフ！

### M&Dテクノ研究(協)

M&Dテクノ研究協同組合（古澤秀明理事長、組合員6人）では、経済産業省の「サポイン事業」（サポインディングインダストリー、戦略的基盤技術高度化支援事業）を受託し、10月12日、研究開発活動のキックオフを行った。

サポイン事業は、「中小企業のものづくり基盤技術の高度化に関する法律」に基づき、研究開発計画の認定を受けた中小企業者が国からの委託を受けて、鋳造・鍛造・切削加工・めっき等の22の技術分

野について開発から試作までに取り組むもの。最長3年度の期間に1億円弱の研究開発費が投入される。

今回の受託事業のテーマは、「高強度スクロール部品用のマグネシウム鍛造工法開発」。組合員であるサンテン（株）グループ企業を中心に、圧縮機部品のマグネシウム合金化に向けて、圧縮機構部品の鍛造用素材及び鍛造工法の開発を行う。鍛造工法開発においては、シミュレーションを活用した工法開発と金型設計を行い、最速リードタイムで顧客（川下製造業）に提供することを目標とする。



今回のキックオフでは、マグネシウム加工をめぐる最近の状況を情報交換するとともに、今後の研究内容や工程の再確認を行い、メンバー間の意思疎通を図った。

## マス釣り、BBQで親睦

### 群馬県防水工事業(協)

群馬県防水工事業協同組合（茂木邦好理事長、組合員27人）では、初めての試みとして、10月14日、「マス釣り・バーベキュー大会」を開催した。

「たまには福利厚生の意味合いから、何か楽しいイベントを開催してみよう」と、組合青年部が中心になって企画。初めての行事とあって、当初、参加申し込みの出足が鈍く開催も危ぶまれたが、蓋を開けてみれば組合員企業の従業員やその家族、関連企業等から100人が参加、大盛況となった。当日は快晴で、秋とは言え夏の暑さが感じられる絶好の行楽日和。赤城山麓の森の中には、子供ばかりか釣竿を手にした組合役員の歓声も響きわたった。

釣りの後には池の水を抜き、全身ずぶ濡れになりながらのマスのつかみ取り。日頃、魚を口にしながらないチビツ子も、マスの塩焼き、唐揚げを「美味しい、もう一尾」とうれしそうに頬張っていた。

この後は、手際も良く並行して準備されていたバーベキューに移行。焼肉、焼きそば、おにぎりにたくさんのドリンク類等で、満腹の参加者一同は満面の笑み。

閉会時には茂木理事長が、「初のイベントに多くの人々が参加してくれてうれしい。今後、定期的に開催していきたい」と挨拶。親睦・交流こそ組合の絆の原点だと感じさせられた。

