

茶ちゃちゃ通信

第43号:平成21年12月4日発行

大茶園の小さな農家:カネト製茶

〒421-0502静岡県牧之原市白井1717

発行部数:364部 編集長:戸塚 雅睦

今年も残すところ、あと一ヶ月…。 雅睦

今年も残すところあと一ヶ月となりましたが、皆様いかがお過ごしですか？

インフルエンザが蔓延しているようなので、くれぐれもお気を付け下さい。

さてそんな中、私達家族3人が自分達の取り組みや考えを発表させて頂く機会を頂きました。

11月26日に、牧之原市認定農業者協議会主催の女性交流会が開催され、美紀子が講師として自分の体験談を発表しました。私と勇太(後継者)は牧之原市茶業経営モデル工場研究会員として、12月3日に行われたプロジェクト発表会で自分達の取り組みを発表しました。

その中の、美紀子の発表内容を下に掲載しますので、よろしければお読み下さい。

「イベント出展で得たもの」 美紀子

■初めてのイベント

私達が初めて出展したイベントは、平成14年秋に埼玉県川口市のオートレース場で開催された「川口・市民エキスポ21」というものでした。



このイベントは開催期間が5日間という長いものでしたが、まずまずの結果だったので、私達は気をよくして、その後色々なイベントへ出展するようになりました。

しかし、その後の数年間は、川口の時の様に売れることはありませんでした。

■イベント出展のその後・・・

あるイベントでは、私達の隣で昔デパートの店員をやっていた方が、1人で言葉巧みにお茶を販売しているのに対し、私は主人と2人でいくら一生懸命頑張っても全く売れなかった事があります。

その日に初めて売れたものといえは、お茶の横に置いてあった急須で、一日の売り上げは二人でやっと7千円程でした。それに対し、隣の方は一人で7万円売ったと言っていたのを覚えて

います。

また、当時は私がイベント会場でお茶の試飲をお客様に薦めてもあまり飲んで貰えず、私はお盆を持ったまま固まってしまう事がたびたびありました。

主人から「固まっているな、もっとにこやかにして動いてろ。」と言われると、何とか笑顔を作って、お客様に「どうぞ」とお茶を薦めてはみるのですが、それでも素通りされると、私はやる気をなくしてしまい、早く家に帰りたいたいと思いながら嫌々一日を過ごしていました。たぶん、そんな時の私は、悲壮感あふれる笑顔をしていたんだと思います。

私は、なぜお茶を飲んで貰えないのか真剣に考えもせず、「お客さんが悪い、試飲くらいしてくれてもいいのに」と、飲んで貰えない理由をお客さんのせいにしていました。

この様に、売れないので、何とか売ろうとする。しかし、売ろうとすればするほど、ますます売れなくなる。そういう経験を、私達は何度もしてきました。

■自己満足な企画

それでもめげずに私達はイベント出展を続け、次第に失敗したらその理由を考え、次のイベントではその経験を生かし、そして何かしら企画する様になっていきました。

例えば、イベント会場でお客様に喜んで貰えるようにと、芋松葉やえびせん、みかんや干し芋、胡蝶蘭などを持って行って販売したことがあります。

また、茶の実を拾って行って、欲しい方にあげたりもしました。

お茶を買ってくれたお客様に「三角くじ」を引かせてあげて、当たったら景品をあげたり、友達の作ったニューサマーオレンジや私達の揉んだ手揉み茶を「おまけ」にあげりもしました。

でも、色々な事をやってみると、確かにそのときはお客様は嬉しそうにして喜んでくれますが、それは一時的なものであって、次第にそれは私達の自己満足にしか過ぎないように思えてきました。

しかし、当時の私達は、それがお客様に喜んで貰えているのだと信じてやっていた事です。

■チョットした工夫の積み重ね

お客様に心から喜んで貰うと言うことは、そういう小手先の技術ではないことが少しずつ解ってきたものの、では「どうしたらお客様に心から喜んで貰えるのか？」ハッキリした答えが

見つからないまま、私達の模索状態は続きました。

やがて私達は、イベントにはお茶以外の物は持って行かず、お茶の販売だけに徹し、どうしたらお茶の販売だけでお客様に喜んで貰えるかを考える様になりました。

そして、色々なほんのチョットした工夫をする様になりました。

するとほんのチョットした工夫でも、お客様の反応に変化があり、この様な小さな工夫を積み重ねる事で、次第にお客様の反応は大きく変わって行くことを実感する様になってきました。

ほんのチョットの工夫とは、まず第一に自分達が楽しんでしまうことです。例えば、イベント出展の際に、いくら売れなくても焦らず、そんな時には自分達がお客さんになって、ほかのブースを見て廻って楽しんでしまうくらいが良いと思います。とにかく、自分達が楽しめれば、その後の展開が変わることがあります。

それでもダメなら、あきらめの境地も必要ですが・・・。

その他で簡単にできる事は、「お茶の試飲コーナー」という張り紙を「お茶の無料接待」に変えただけで、お客様がお茶を飲んだあと「ごちそうさま」と言ってくれる事が多くなりました。

お茶を薦める際に、「私達は農家で、自分達が作ったお茶です。」と一生懸命説明していいたのに対し、服装を野良着と地下足袋姿にただけで、そんなことを言わなくても、すぐにお客様はこの人達は農家なんだと理解してくれる様になりました。

この様なチョットした工夫を見つけるコツですが、それは私達が普段暮らしている身の回りで起こっている些細な出来事を常に観察する事です。例えば、テレビで放送された事や、外出した時に見た事を、自分達のやっている事と重ね合わせて確認したりします。

■アンケートで新しいお客様と・・・。

また、私達はこれらのチョットした工夫と同時に、色々なアンケートを行ってきました。

アンケートは通販の新しいお客様になって頂くために行っているのですが、アンケートには私達が想像していた以上の力がありました。

例えば、数年前に大阪で行われたイベントで行った試飲アンケートでは、3日間で2,000人の住所を集めたことがあります。また、イベント会場で「お茶の淹れ方教室」を開き、受講してくれた方にアンケートを実施したりもしました。

この様に色々なアンケートを行い、経験を重ねることで、私達は次第にアンケートのコツも

掘めてきました。今では「チャレンジ」という、お客様が我が家のお茶に興味を持って頂ける様になればと考えた、体験型のものを行っています。

■イベント出展の現状・・・

平成14年に開催した初めてのイベントから7年が経ち、私達は最近になってやっと「お客様の気持ち、少しは理解できるようになって来たのかな？」と思える様になってきました。そのためか、試飲の数も今では1日で1,000杯位は出せるようになり、多いときは1,400杯位出した事もあります。

そして私達は、今年の10月に横浜で行われたイベントへ出展しましたが、そのときに見知らぬ女性の方が、「このブースが一番喜ばれたんじゃないの、お茶も飲めるし・・・。」と喜んでくれました。

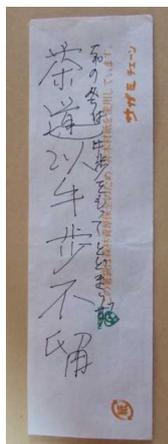
私は本当に嬉しく思いました。

また、別の東京で行われたイベントで配ったアンケートの回答用紙には「ご主人(?)、娘さん、若いお兄さんの笑顔が、さわやかでしたヨーオ!!」と書いて下さった方がいて、とても嬉しく思いました。

このようなお言葉を頂ける様になったのも、ほんの少しずつの工夫の積み重ねだと私は思っています。

この様に、消費者の皆様と直に触れあう事の出来るイベント出展は、今では私達の生き甲斐となり、私は楽しくて仕方ありません。そして、私達家族はいつも「次のイベントはどうやってやろうか？」とアイデアを考えています。

■茶の道は、牛歩をもって留まらず



私は、お茶の手揉みをやっていて、静岡県茶手揉保存会のひとりの「茶匠」の称号を持つ方が、懇親会の時に私に箸袋に書いてくれた漢詩の言葉があります。

茶道以牛歩不留 (茶の道は、牛歩をもって留まらず)

私はこの言葉がとても好きで、これからも自分の信じる道を少しずつでも前向きに進む事が出来ればと思っています。

編集後記

この他、勇太が「各品種の肥料試験」、私が「アンケートの具体例」を発表させて頂きました。この様に自分達の考えや体験談を多くの人前で発表させて頂くのは本当に良い経験となります。そして、聞いてくれた人達よりも、発表した自分達の方が勉強になると思います。

では、皆様もお体に気をつけて良いお年をお迎え下さい。