

開店後の住民ヒヤリング

・ 3月19日（土） 14：00～16：30

森の里レストランにて、参加者：区民16名（女性13名、男性3名）、泉

- ・ 便利になった。文化が来た。
- ・ 野菜、ドッグフードもあり助かる。
- ・ 自分は、徒歩10分で来れるので近くて便利。元気な内は歩いて店に行きたい。
- ・ テレビ（12日放映）を見たが、その内容に感心し、そんな店舗が出来たことに感動と感謝の気持ちで一杯です。翌日は、商品が売れて無かった。
- ・ 民生委員として、70歳男性が生協に飽きたとのことで、ミールを薦めたが、変更する行為（手続き）をめんどくさいがっている。これが実態。この点に策がないと進まないのでは？と感じた。隣について、手取り足取りして上げる等の最後の一押し。
- ・ ミールの注文センターの受答えが、ダイヤランドの注文の受答えとは違う。ダイヤランドの対応の方が、丁寧で優しい。
- ・ ATMに感謝、店舗従業員の対応が非常に良い。笑顔でフレンドリーである。
- ・ 夕方、弁当を求めるが無い。
- ・ 管理センター入口に、ラミネートでなくしっかりした看板を設置して欲しい。理由：自宅等にくるお客様との待ち合わせ場所にセブンイレブンを使いたい為。
- ・ エメラルドからの来店されている。動ける間は店に来たい。
- ・ 高齢者が多くレジ対応に時間が掛かるが、店員は笑顔で対応してくれることに感謝、昼の工事関係者が後ろでイライラしているのではと、気が急いてしまうが出来ない。
- ・ ナナコの利用は、一定の年齢を越えると理解が出来ない。特に使うと便利と思う人が使う前に部分の理解が進まない。レジ前で説明すると15分位はザラに掛かり、成果がない。
- ・ 自分たちの店と言う事で、店より町側に住んでいるが、遠回りになるが、必ずセブン上がりコーヒーとタバコを購入してから町に出かける様になっている。
- ・ 通常のセブンとは違いこの店舗は、住民の憩いの場所として活用されている。
- ・ 住民同士のコミュニケーションの場所になっている。何年も見かけなかった方にお店で再開し話に花が咲く。その場合に店前のテラスは非常に有りがたい。
- ・ 店内のイトインを、奥の富士山に見える窓前に作って欲しい。ゆっくりしたい。
- ・ 店外入口横の掲示板も、店舗、区民、サークルと3枚あるので、それぞれ有効活用をしっかりと考え区民のコミュニケーションを深耕させたい。
- ・ お店の売れ筋ランキングや、新規商品、この店にお勧め商品等をPOPで告知して欲しい。
- ・ 弁当等が売切れの場合は、置き置き注文を利用いただけると間違いなくあなたのお弁当をお渡しします等のPOPが有効ではないか。
- ・ ミールと店商品の注文の仕方と支払い方法が煩雑で、良く判らない。なぜ同じ店にから届けられる商品で注文の仕方、支払い方法が違うのか理解できない。お客から見たら使い難い。
- ・ 店内商品のお届けの場合、つり銭に要らない様に準備してくださいと言われたが、小銭は用意できる筈も無く、実用的でない。

- ・ミールで日用品等すべてが頼めるようにならないのか？店内商品は何を見て頼めばよいのか、不親切と感じる。
- ・神尾さんの野菜は、もっとゆったりと陳列して欲しい。また品数を増やして欲しい。
- ・ゴミ箱のゴミはこまめに空にして欲しい。（特に昼の前と昼の後は、実施して欲しい）憩のスペースは清潔で気分良く利用できる環境でありたい。
- ・ミールのセンターは日本で一箇所に対応しているのか？こちらでは扱いが無いと言われた。もたもたしているうちに予約商品は売り切れ、終わりと言われてしまった。
- ・ミールのセンターの対応は年寄りに冷たい。はじめ丁寧だが段々イライラしてくるのが判る。こちらでも申し訳ないと思うが、次から頼みづらくなる。
- ・お彼岸との供花を販売して欲しい。予約でもよいので。
- ・通常の生花も予約で良いので、販売して欲しい。
- ・介護施設でミールを取ったが、お米の量が多く殆ど食べきれない。90gというのが出来ないのか？次回はお米なしとさとうのパック90gで挑戦してみるが、ミールで90gというのが出来るとうれしい。年寄は、残すと言う事に罪悪感を感じているので、対応したい。
- ・弁当とパスタが無いのは、非常に困った。定住者の観点から、お握りよりも弁当が欲しい。家で食べる食事とするとやはり弁当、パスタとなり、お握り、サンドイッチ等より需要を感じている。
- ・日用品は、もっと充実して欲しい。ドラック・スーパーの行かなくとも、この店舗で買えるとなれば、必ず売れると思う。自身も買いたい。洗剤（台所、洗濯、掃除）等。
- ・ペーパー類はもっと売場を大きくして欲しい。一個とると品切れになるのは無駄では？
- ・雑誌・コミックの販売はあのスペースは不要では、買わないと思う。その分雑貨等を充実させて欲しい。
- ・オムニ7の雑誌は、在庫なしが他のサイトと比べると多く、手続きが煩雑、在庫確認の連絡、それから再度注文で1週間掛かる。どうしてもアマゾンに行ってしまう。
- ・セブンミールのパンフレットが非常に残念、初月号はひな祭りがあり、パンフから季節を感じる事が出来た、今回のパンフのイベントは何かしらと思ったら普通のパンフで、エッという感じ。ミール単独で考えれば、今回なら花見、新入学とイベントを打てば良いのでは？イベントで季節を感じ、つい注文してしまう。
- ・ミールの予約弁当の味、価格には非常に満足している。今後も利用したいが、予約弁当も、毎回定番だけでは飽きる。4月なら盛り付けだけでも、変えて花見御膳とか変化が欲しい。前回雅を頼んだが、今回は止めた。
- ・オムニ7をPCで頼もうとしても、非常に煩雑で嫌になってしまう。また、ミール会員がカバーしていると言われるが、シンプルに出来ないのは何故？
- ・5月のGWは、ランド内の道が違法駐車で溢れかえる程、人が来る。単純に別荘が定住者の1.5倍あることと定住者も含めて、家にお客様を呼ぶことを考えて、しっかり品揃えをして欲しい。（333千円×3倍＝100万円は売上）

■こちらからの情報発信

- ①売上と不良品の額を開示し、その実態を理解頂いた。
- ②デイリー品でどうしても、品切れしたら困るものをお聞きする。
 - ・住んでいる人がメインであることから、お握りより弁当といわれ、弁当のニーズは高い。
- ③セブンミールサービスの利用度が低いので、何故使わないのではなく、どうしたらつかって貰えるのかを問う。
 - ・今までのスタイルを変えるのが、億劫の方が多いため、FAXで対応できないのか、ミールセンターの電話対応で次回悪いと感じて止めてしまう。
 - ・ミールと店舗商品の違いが良く判らず、注文・支払いも別で面倒で実施しないと年寄りがいるとの意見がでる。
 - ・そんな中で、有志の方から、サークルや区民の会の組で積極的に区民主催で催し物に合わせて、試食会を実施していただくのを頂く。

●所感

- ・店舗販売は、発注の精度を上げることで対応可能と判断する。品切れに対してお客さんが非常に寛容である。これに甘えるのではないが、お客様のニーズをしっかりとつかみそれに応える商品群に不良品額を使う。
- ・また、積極的に店員が今以上に声かけをして、お客様のニーズを聞く。また、評価頂いている接客を継続させ、区民のコミュニティーとしての役割を果たす。
- ・自身としては、こちらが便利と考えた方法に間違いがないが、それでも使い慣れが悪いと感じるお客様がいらっしゃる。利用度を上げるためには、会長が言われているお客様のためにだけでなく、お客様の立場で頼みやすい仕組み、対応をしない限り、商品が良くてもダイヤランドでの拡販は難しいと感じる。
- ・今回、南箱根ダイヤランドでの、拡販を考えるのであれば、南箱根ダイヤランドの店での注文受け（電話、店員、お届け社員）ですることの強化と感じる。その際に、注文をサポートする仕組み（端末）等の整備と、店舗商品の全てのミール発注が可能になることが先決と感じる。

以上