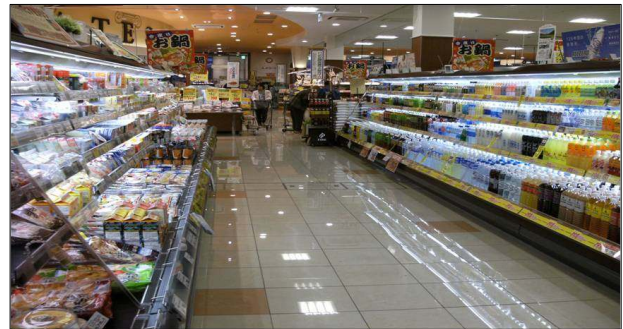


●「各スーパーのサービス ～すべての利用者が利用しやすいスーパーへ～」

私たちは「各スーパーのサービス ～すべての利用者が利用しやすいスーパーへ～」をテーマとして調べ、学習に取り組んできました。テーマ設定の理由は、私たちが普段スーパーを利用するときに思ったことやこんなサービスがあったらいいなと考えていることを明確にし、実際にスーパーの利用者にとって最も利用しやすいスーパーとは何かを考え、すべての人が利用しやすいスーパーへの提案をしたいと思い決めました。

利用者の考えるスーパーのいいところは、宅配サービスなどとは違って、商品を実際に手に取って選ぶことができる、割引サービスデーがある、季節感を出してくれる、電車や歩いている利用者が重いものを買ったときに家まで運んでくれるサービスがあるなどです。改善したらいいと思うところは、障害者や高齢者など足の不自由な人が利用しにくい、スーパーが遠い利用者には不便。大型スーパーには衣類や生活用品などがあるけれど、小型スーパーにはあっても少ないため、大型スーパーが近くにない利用者には不便です。



そして、実際にスーパー2店舗に行ってきました。まず、1店舗目の雰囲気はとてもきれいで良かったです。笑顔で元気な対応をしてくれました。休日の利用者が多い時間帯などには、レジに2人で入り接客してくれるのでとてもスムーズで、利用者にとってはありがたいと思います。品揃えは日用品などもあり、とても良かったです。価格は少し高いですが、品質はいいものばかりでした。2店舗目は、広く明るくいい雰囲気です。通路がとても広く、カートなどのすれ違いもスムーズにできるのでいいと思いました。接客態度は皆さん笑顔で、フレンドリーに接してくれました。品揃えはとても良かったです。高品質・低価格で気軽な買い物ができると感じました。

そして、お店の方にもお話を聞きました。「お店の方針は」という質問に対して、「お客様の豊かな生活のための手助けと応援、当てになるお店、安心して買い物ができるお店づくりをし、品揃えを豊富に、売り切れのないようにしている」というお答えをいただきました。接客で気をつけていることは、「気持ちよく買い物をしてもらうために、『いらっしゃいませ』『ありがとうございます』などの当たり前の言葉に心を込めることを心がけている」そうです。

そのことから、私たちが将来主婦になったときにどのようなサービスがあると嬉しいかを考えて、新しいスーパーを提案します。まず一つ目は、その時期の旬の食材を使ったレシピを置き、試食コーナーを作る。このとき、同じコーナーに使われた材料などを陳列すると、メニューを考える時間や材料を探す手間が省けるので、忙しい主婦などにはとてもありがたいサービスだと思います。そして二つ目の提案は、ファミリー向けの雑貨、アクセサリショップ、ファーストフード店を併設する。そうすることで、子供や学生などの若年層の利用も増えると思います。

今回の学習を通して、これからスーパーがもっと利用しやすくなったらいいと思いました。そのために、皆さんも気づいたことがあれば積極的にスーパーに提案し、地域の方々や私たち一人ひとりが協力してスーパーを変えていけたらいいと思います。