

「レスポンス」のあり方には  
真剣に留意しよう

株式会社 農村報知新聞社  
編集顧問  
鈴木 肇

### ●注文確認ひとつとっても 問われるレスポンスのあり方

昨年の暮れ、ある法人さん、ご自慢の商品を買わせていただいた。

DMをいただき、同封されてきた申込書を郵送したのだが、注文を受けたという折り返し連絡がない。贈り先に「おいしい物、手配したからね」と、連絡してあっただけに、ちゃんと受け付けてくれたのか、期日通り送ってくれるのか、急に不安になった。

この法人さんは友人であり、その気安さから電話し、連絡無しの理由を尋ねてみた。「注文確認連絡で以前トラブルがあった。ご主人が贈り物をしていることを奥さんが知らず、揉めた。離婚寸前まで行ったらしい。以来、確認連絡を止めた。以前のご注文履歴をDMに同封するのも止めた」という。広い世間には、いろいろな事情がある。注文確認連絡レスポンスとは、一様にはいかなぬものだ、納得した。

### ●最も留意すべきは 「レスポンス」のスピード

レスポンスとは普通、応答、反応、感応などと訳されるが、「感応」を「センス」と読み替えると、レスポンスのあり方は、軽視できない経営の武器・センスといえる。レスポンスの有り無しは（前述の、注文確認連絡の是非論もあるが）一般的には、「無しは論外」であるからここでは割愛するが、最も留意すべきであろう、レスポンスの

スピードについて触れる。

ある食品メーカーが国内と海外の農業生産集団、それぞれに新規取引を打診した。海外からは翌日即、電子メールでプレゼンテーションがあったが、国内集団から電話連絡がきたのは、一週間も経ってのことだった。

結果、そのメーカーは海外集団と取引を始めた。「価格の問題もあり、本当は国内と組みたかったんですが・・・打てば響いてくれないところは、先行きが不安ですから・・・」という。（輸入農産物が増える遠因にはこういう局面もあるに違いない）

IT時代。連絡のスピード、意思の伝達は、とてつもなく早くなっている。お客も即の反応を期待する。然るに「農業界の反応は、文書の時代と同じテンポだ」。そう指摘する声は、少なくない。

レスポンスのスピードだけでも、御社の経営力や信用、センスは、透けて見えてしまう。スピード軽視は致命傷になりかねないのだが、この怖さは案外、軽く考えられているようだ。

### ●「スピード」に加え 応え方の配慮も、問われる

神奈川県K市に、小さなホテルがある。平日に「良く出来たランチ」をやっている。食後のコーヒー付きで850円というのも気に入る。しばしば利用している。

ある日の和食ランチ。小鉢のお豆腐が実においしかった。コーヒーを運んできた女性スタッフにそれを誉めたところ、しばらくして、また彼女が席にやってきた。「あのお豆腐は、シェフの手作りでした。味の違いが分かるお客様に召し上がっていただき、嬉しい」と、シェフが喜んでおりました」という。

豆腐の素性を尋ねたわけではなかったが、こういう応えが返ってくると、客としては妙に嬉しくなる。「鼻頂のし甲斐がある」とは、こういうことを言うのだろう。

岐阜県農林水産局から、花農家への講演依頼が来た。

電子メールによる打ち合わせの後、参考資料を送ってくれるよう頼んだ。届いた資料の封を開けて、驚いた。全資料がファイルに、収められている。「県の概要」「農業の概要」「花産業の概要」というように、理解しやすい順序で並べられている。

資料の区切りごとにタイトル頁がある。資料毎に「手書きカード」が付いている。この配慮からは、担当者の思いが伝わってくるのではないか。担当者の期待にしっかりと応えねばと、こちらの身も引き締まる。

これまで数多くの自治体から、資料送付を受けたが、ここまで配慮ある送付は初めてだった。大方は、手近にあったものを掻き集め、ガサツと入れ込んだ感じで来る。一片の送り状もない、非礼な送付もある。人に「気持ちよく協力してもらおう、働いてもらおう」とは、この岐阜県の例のような細やかな配慮から実現するのだろうか。

ところで、冒頭の注文確認連絡の件だが、後日、かの法人さんから電話があった。注文書の中に「ご注文確認の連絡を差し上げてよろしいでしょうか？」と尋ねる欄を設けることにした、という。

この問いの意味は、瞬時に分かりにくいかもしれないが、行き届いた配慮に気付いた客にとっては「信頼できる会社」、その何よりの根拠になるに違いない。続けて彼は、「今後増えるであろう高齢のお客様にご心配をおかけしないためにも、注文確認連絡は通販では大事なことだと思ひ直した」とも語った。

## 法人協会ニュース

### ■第10回総会・セミナーの詳細決まる

3月11、12日に開催される当協会の第10回総会および春季セミナーの詳細が決まりました。東京・大塚の「ホテル・ベルクラシック東京」を会場に、11日午後1時30分から第10回総会、引き続き、「これからの農業法人への期待」と題するシンポジウムを行います。翌12日午前9時30分から、①米政策改革について、②新たな食品安全行政の展開、③農業経営改善関係資金、④野菜（露地・施設）・果樹・花き経営をめぐる現状と課題、⑤畜産経営をめぐる現状と課題、⑥女性経営者・経営の中核を担う女性陣の集まりーと6つのセミナーを設けます。④と⑤は現在検討が行われている「基本計画」の見直しに向けた討議の場です。それぞれの経営課題や解決策などを話し合ってみませんか。

12日午後は、法人における経営継承対策について、経営管理能力向上支援事業の中央研修会が行われる予定となっております。

詳細については、別途のご案内をご覧ください。

鳥インフルエンザの発生がアジア各地で確認されています。国の発表のとおり卵・肉などの食品を介して人間に感染することはありません。会員も一丸となって消費者や関係業者への理解促進に努め、風評被害等の発生を未然に防止していきましょう！

「AgriBusiness 経営塾」183号  
2004年1月29日発行



発行：  
社団法人 日本農業法人協会  
東京都港区虎ノ門1-25-5  
虎ノ門34MTビル  
〒105-0001  
Tel : 03-5156-0365  
Fax : 03-5156-0366  
E-mail : hojin@nca.or.jp  
URL : http://www.hojin.or.jp/