

売るより買うほうが難しい(5)

## 「伝えたいこと」と「知りたいこと」のギャップ

有限会社 良品工房  
代表 白田 典子

余談になるが、先日茨城県つくば市で行われた「農業法人協会秋季セミナー」に参加させていただいた。懇親会の席では、何人かの生産者の方たちに「いつも協会だよりの原稿読んでいますよ!」と声をかけられ、嬉しかった。同時に「キンチョーするなあ」とも。けど、チカラを入れて書いても、どうかしこまっても私にできることは街を歩いていて拾った情報や転がっている事実をそのまま伝えることだけ。今回もそんな内容です。ソコトコよろしく

私が主宰している「いいものプロジェクト」の概略は、もうなんとなくわかっていただけていると思う。そのアンケートには、モニターさんたちに「この商品に対する質問がありましたら、なんでも結構ですのでお書きください」と聞いている項目がある。つくり手の人たちが想定している質問はだいたい、商品の原材料や製造方法についてである。ところが実際にモニターさんたちが書いてくるのは、つくり手の予想とはまったく異なっている内容が多いのだ。たとえばこんな感じ。

商品とは直接関係ないかもしれませんが、回使いきのりの油の行方が少し気になっています。使われた油はいったいどこにいくのでしょうか？」

モニタリング商品に添付して、モニターさんたちに商品と一緒に配る資料があり、それにはつくり手のメッセージを書いている。おかきのメーカーが「製造過程で使用する油が回使い切りで、健康的、衛生的である」ことをPRしたつもりだが、逆に「その油の行方が気になる」と、つくり手には思いもかけない疑問を生む結果となった。

その後、このメーカーさんは、使った油は信頼できる廃油の会社に引き取ってもらい、家畜の飼料や軽油への転換などを行うなどしてリサイクルするほか、一部は従業員に分けて、家庭用の油として使うこともあるそうで、それをホームページでお知らせすることにした。

他にもこんなケースがあった。殻に賞味期限が印

字された卵について、「卵に印字されているインクは大丈夫なんでしょうか？」殻にインクを使って害はないのですか？」などと、何人かから同じような質問があった。つくり手にこの質問をぶつけてみると、「インクは茶葉由来の葉緑素成分からできています。このインクには油分は含まれておらず、水溶性の液体です。厚生労働省の認可を受けた無害なものですので、ご安心ください」との回答だった。

アンケートにこのような質問を設けたのは、モニタリングの回を重ねていくうちに、つくり手・売り手が伝えたいことと、買い手が知りたいことに相当ギャップがあると感じたからだ。これらの「質問」を読むことによって、つくり手・売り手の人たちは「買い手はこういうことを疑問に感じるのだ」ということに気がつくことができる。商品を提供する側だけがいいと思った言葉ばかりを連発していても、買い手には通じないばかりか、むしろマイナスに受け取られてしまうことだってある。

先日開催した「いいものフェア」でもこんなことを体験した。ある地域の地元では有名なお菓子の話だ。そのお菓子の賞味期限はわずか10日。賞味期限の日付だけが印字されていた。これを手にしたお客様が口々に「あら、あと10日しか持たないの?」と言って、せっかくな興味を持ってくれたお菓子だが、棚に戻していく。

「これは10日しか日持ちしないものなんです。製造は3日前なんですよ」と口頭でフォローすると、「あら、そうなの!」という反応。カゴにいれてもらえるのだった。

この売り場に立ってみて思った。製造年月日も同時に印字されていたら、もっと売れたらと思うに……法律上は賞味期限が書いてあれば問題ないわけだが、買い手は賞味期限だけだと「日持ちしないからやめとこ」。製造年月日も入っていれば「あら、つくったばかりなのね!」と、まったく逆の受け止め方をする。どちらをよしとするかは、商売をやっている身ならいうまでもない。

農薬などを細かく列記したトレーサビリティについても然りではなからうか。チンプンカンプンのカタカナをいくら並べられても、チンプンカンプンに決まっている。そのカタカナが農薬の名前かどうかだっかわからないレベルなのだから。バック・インフォメーションとアクティブ・インフォメーションの違いを知るべきだと思う。そして、提供する側が決めた「基準」は、買い手にとっては「最低条件」だということもわかって欲しい。

## 法人協会ニュース

### 秋季セミナー「いばらき」改めてありがとうございました

今回の執筆者である白田さんもパネラーに参加して頂いた「農業法人全国秋季セミナー2006いばらき」開催から1ヶ月が過ぎ、残務処理もほぼ終了いたしました。

今回の秋季セミナーでは茨城県会員はもとより、全国の会員から食材などをご提供頂きました。

神奈川県	パンフ
山梨県	(有)イズミ農園 : レタス
静岡県	(有)ネスト : お茶
岐阜県	(農)荒城営農組合 : 麦茶
富山県	(有)仁光園 : 卵、サカタニ農産 : 米 およびパンフレット展示
福井県	農産品およびパンフ展示
大阪府	(農)ソググチ : タマネギ 森農園 : 春菊 西野孝仁 : 春菊
愛媛県	(株)にゆうず : みかん
和歌山県	(有)新岡農園 : 柿酢等 (株)早和果樹園 : ジュース パンプ等展示
宮崎県	(有)はざま : しゃぶしゃぶ用豚肉
鹿児島県	(農)南州農場 : ハム

今回は消費者の方々が多く参加されていましたが、会場に展示された商品のメモを取る人、どこで買えるのかを聞く人が多くいらっしゃいました。料理として提供されたしゃぶしゃぶ等を食べた方からは「なんでこんなに肉の味が違うのだろう?」と感動している参加者も。

食材ご提供を頂いた会員の皆様、ここに改めて厚く御礼申し上げます。ありがとうございました!

### 食料・農林漁業・環境フォーラム2006 参加者募集!

消費者、農業者、流通およびJAが、日本農業や消費者交流についてディスカッションを行う「食料・農林漁業・環境フォーラム2006」が開催されます。

このフォーラムに、パネラーとして茨城の会員さんである(有)アクト農場の関美恵子さんが討議に参加されます。

このフォーラムに参加ご希望の方は、下記事務局までご連絡下さい。

討議会 食料・農林漁業・環境フォーラム2006

<開催日時> 11月28日(火) 13:00-15:00

<場所> ルポール麹町 ロイヤルクリスタルの間

(東京都千代田区平河町2-4-3 TEL:03-3265-5361)

<お問い合わせ> フォーラム事務局:JA全中

農政部農政課 担当:小木、神成、加藤

TEL:03-3245-7516 FAX:03-5255-7357

<締切> 11月17日(火)

### アグリビジネス経営塾 第316号

本紙に関するお問合せは下記までお願いします。  
社団法人日本農業法人協会

(HP <http://www.hojn.or.jp/>)

TEL:03-5156-0365/ FAX:03-5156-0366

MAIL: [juku@hojn.or.jp](mailto:juku@hojn.or.jp)

©(社)日本農業法人協会 2006

本紙掲載記事の無断転載を禁じます。

青森県	片山リンゴ(有) : リンゴ
秋田県	(株)秋田ニューバイオファーム : きりたんぼ (有)せりた : 豆腐
宮城県	(有)伊豆沼農産 : 赤豚肉 (農)氷鳥 : 椎茸 (有)大郷グリーンファームズ : 米 (有)グリーンウェーブ南郷 : みずな (有)平柳カントリー農産 : エノキダケ (有)イーストファーム : もち (有)川口納豆 : 納豆
茨城県	(有)Tedy : パプリカ(赤)(黄) (有)スズキファーム : 鶏卵 (有)久慈ピッグファーム : 豚肉 (有)栗原農園 : 小ネギ (農)つくば農業生産組合 : 小松菜 (株)峯ファーム : ベビーリーフ (有)アグリ山崎 : 清酒 (有)シモタ農芸 : シブレット、イタリアンパセリ、セルフィユ (株)照沼勝一商店 : サツマイモ、芋菓子  (有)つくばの里まいたけセンター : まいたけほうれん草 (農)コメッコ : 米 (農)緒川村養鶏組合 : 鶏卵 (有)ナガタフーズ : 大根 (株)みずほ : くりキャベツ、レンコン、ネギ (有)猿島水耕 : みつば、ホワイトセロリ
群馬県	グリーンリーフ(株) : こんにゃく
埼玉県	(有)サニベルグリーンハウス : 花 およびパネル展示