

日本茶インストラクター協会熊本県支部
事務局 坂本 孝義 様

平成20年10月23日
お茶カフェ・受付担当
報告者 加納 洋子

「お茶カフェ・受付」についての成果報告

平成20年10月5日実施された全国お茶まつり熊本大会において、お茶カフェ・受付を担当し、下記のとおり成果を得ましたのでご報告いたします。

記

1 成果

(1) 来客延人数：756人

(2) 総収入金額：140,000円

区分 (料金)	来客数(人) (茶券売上数)	金額(円)	最大可能 予定人数
プレミアム (300円)	191	57,300	192
銘茶紀行 (200円)	262	52,400	288
晩茶紀行 (100円)	303	30,300	384

* 「最大可能予定人数」の積算説明

○ 1テーブル4名掛け、4個テーブル

○ 1時間の基準実施回数

プレミアム 2回 銘茶紀行 3回 晩茶紀行 4回

(3) 優待券等回収状況

ア インストラクター協会熊本県支部発行チラシ付：16枚

イ 生活紙リビング熊本9月20号付：16枚

ウ インストラクター協会熊本県支部発行優待券：68枚(当日配布分含む)

エ 粗品進呈券：24枚

2 準備事項

(1) お茶カフェ会場の設定

- ア 受付を中央正面に置き、シンク側より右方向へ水屋、銘茶、晩茶、プレミアムの順に配置
- イ プレミアム・銘茶・晩茶、各々4個テーブルを縦一列に並べ、1テーブル4名掛け
- ウ 茶区分ごとにテーブルクロスを色分けし、プレミアムは緑色、銘茶は黄緑色、晩茶は黄色
- エ お茶カフェ会場仕切り板に、お茶カフェ案内とお茶マップポスターを、また、お茶まつり会場入口にはお茶カフェ案内板を設置
- オ お茶カフェ会場周囲にラッピングした「お茶の木」を配置し、正面受付付近には、「茶の盆栽」を設置

(2) 受付準備事項

ア 物品等

- ・茶券（色区分し、各連番を付したもの）
- ・つり銭（100円150枚、500円30枚）・・・事務局準備
- ・つり銭箱、茶券入れ箱、水屋用茶券入れ箱
- ・来客把握表、受付表示
- ・お茶メニュー表 別紙：
- ・名刺サイズ優待券・・・事務局準備
- ・粗品（紅茶）400袋
- ・配布資料（お茶マップ、協会案内、日本茶検定チラシ）
- ・（飾りとしてミニお茶まつりのぼり）

イ 使用経費

735円（茶券作成のための色紙代金）

ウ 準備間における実施項目

- (ア) 8月末、受付要員1名（加納申し出）決まる。
- (イ) 9月14日（日）、経済連茶入札場にて会議が開かれ、お茶カフェ会場のレイアウトと共に受付要領を検討。受付要員として、城・福本・野田・山田・内さん5名決まる。
- (ウ) 9月21日（日）、八代ハーモニーホールにてリハーサル実施。
茶券の連番付与、来客把握表の改善、お茶メニュー表の作成、お茶カフェ案内板の作成の資を得た。また、優待券の取扱については、来客者全員優待券持参扱いとし、料金を優待券金額一本にした。（混雑をみこしての受付の単純化）
- (エ) 10月1日、受付要員9名（会員6名・応援者3名）に対し、「各人の役割等細部受付要領について」連絡

3 当日の受付状況 (天候：曇りのち午後から雨)

ア 担当者：13名 (会員7名、応援者6名)

下表のとおり役割分担し、リーダー(◎)のもとに行動した。

店頭案内	猪原 ◎福本 加納	1 お客様に希望茶を聞き、各お茶コーナー 受付まで誘導する 2 受付周辺のお客様の整理
受付	◎山田 内 応援者	1 料金受領と引き換えに茶券をわたす 2 来客把握表に記入し、来客の時間調整の 実施
粗品進呈	◎野田 応援者	1 粗品(紅茶)を先着順に配る 2 お茶マップ、協会案内等の配布
テーブル 案内	◎城 応援4名	1 受付を済ませた方を各テーブルまで案内 2 待合のお客様の対応

イ 会場(お客様)の状況

- (ア) お客様の入りは、行列ができる程の盛況さであり、受付を待つ人の群れでごった返しの状況が11時30分まで続いた。
- (イ) お茶メニュー表によりお客様の希望茶を聞いたため、説明に時間をとられずスムーズに受付へ案内できた。
- (ウ) 3つのお茶コーナー全部を一度に予約希望との方がおられたが、時間の関係で1コーナー毎受付する旨説明し理解を得たが不満が残った様子であった。(この方は銘茶紀行に入られていた)この種の質問をする方が他におられたが納得され問題はなかった。
- (エ) お客様に一方向一列に並ぶように案内したが、受付反対方向から並ぶお客様から、案内が不明確との苦言があった。
- (オ) 各お茶コーナーの表示を受付機の前にしていたため、お客様が並ぶと見えなくなり、受付付近が混雑した。
- (カ) プレミアム希望のお客様が多く、希望に添えない方には時間の早い晩茶を勧め対応した。
- (キ) 入席を待つ人が受付付近にあふれ、案内に難儀をした。また、入席者がその場にいらないため探す時間に手間がかかった。
- (ク) 待合(入席控え席)を一箇所に対応していたが、待ち客でフロアがいっぱいになり、プレミアム待合席を別に設けた。
- (ケ) 銘茶、晩茶のお菓子が不足したとの連絡により、14時10分で受け付けを打ち切った。お客様には1600まで実施していますとの説明をしていたためその後お見えになる方がおられた。この方々には丁重にお詫び申し上げた。
- (コ) 優待券の回収率が非常に悪かった。また、チラシの存在を知らないお客様が多く、特に市内在住の方が多かった。

4 反省及び教訓事項

大きなトラブルもなく受付業務が無事終了出来たのは、担当者一人一人の、誠実・積極的な対応と状況に応じた臨機応変の処置によるところが大きかった。個々のミスの方の原因は、起案者（加納）の来客者見積（数、動向）の甘さであり、水屋との調整不足に起因するものであった。反省を含めて以下教訓事項を列挙します。

ア 来客者見積を的確にし、最大予想見積の立案

イ 見積に応じた受付計画の立案

ウ 受付、水屋、執行部担当者相互による業務確認
思い込みや「~だろう」業務の排除

エ 受付表示に限らず表示類は、のぼり旗により表示するとか遠方からでも見えるものを準備する必要がある。

オ テーブル毎の所要時間のずれにより、1テーブル毎の逐次の案内が要求され、手間のかかる煩雑で難しい案内となった。この方法をとるならば案内人員を2倍に増やす必要があると思われる。

また、プレミアム、銘茶、晩茶のコーナー単位で時間を区切り一斉交代する方法をとれば、今回の人数で円滑な案内が可能と思料する。

カ 待合席は、お茶コーナー毎に準備した方が、お客様案内がスムーズにできる。

キ 受付及び接遇要領の検討不足

今回は、14時10分をもって受付を終了したが、「商品がなくなったら終了いたします」の程度をどこにおくのか。2時間前に終了していいものか？ この件は、根本的姿勢に関わることであり、もっと接遇要領を全体で検討するべきであったと試料

ク 3つのお茶コーナーの必要度

プレミアムを希望するお客様が多く、受付でお断りすることがたびたびであった。今回のように大勢のお客様を対象とする際は、コーナーを一つに絞り、全員で対処したほうがより密度の濃い丁寧な接遇になったのではないかな？とも感じました。

ケ お茶券を購入後、入席されなかったお客様

入席されなかったお客様数は、プレミアム1名、銘茶13名、晩茶3名であった。この方々の処置として、15時過ぎマイク放送により呼びかけたが、見えられなかった。

5 本番までに改善をした点で効果を発揮した事項

ア 料金徴収額を優待金額一本に絞った事は、受付時間が短縮でき、「お客様を待たせない」受付対応であったと思う。また、優待券回収率が非常に悪い状況からみてもこの判断は非常に功を奏した

- と史料する。(当日、受付前にて優待券を配る処置はとった)
- イ 茶券に連番を付したことは、お客様案内時の呼び出しが容易であり有効であった。但し、茶券サイズが小さかったため扱い難く番号も見えにくかったのでこの点は改善を要す。・・・A4版で40枚作成したが20枚程度のサイズで)
- ウ 人員の確保
八代リハーサルでの教訓で、受付要員12名の人員確保は受付業務を実施する上で絶対の条件であるとの共通認識がもて、その後の人員確保に役立った。今回、応援者の方々の支援なくしては、受付が機能しなかったと思う。また、応援者の皆さんは、会員と同じ気持ちで行動し、支援していただいた。
- 「応援者の方々」浦島さん(富田会員お姉さん)、小林さん(米村会員友人)松尾さん(加納会員友人)、一文字さん(田中会員友人)中尾さん(坂本会員友人)、荒木さん(賛助会員)
- エ 店頭案内でお茶メニュー表を使用しての案内は、受付時間が短縮でき非常に効果的であった。
メニュー作成にあたっては、有働会員にご尽力いただいた。

6 おわりに

今般の全国お茶まつりが成功裡に終了致しましたことは、会員として真に喜ばしい事であり、良い経験をさせて頂いたと喜んでおります。ただ一つ残念なことは、「実行委員会組織」が会員一人一人に徹底されず、機能していなかったように思えます。捉え方はいろいろあると思いますが、一部の会員の中には自分の担当はプレミアム、銘茶、晩茶とグループ区分は分かるものの、「何をどうすればいいのか？」という思いがあった様に感じます。組織を上手く活用してこそ効率性のある会運営となり、また、会員自身にとっても役割を明確に頂くことによる積極的参加が可能となり、充実感のある行事参加になるであろうと思います。

本報告は、受付担当の猪原真滋さん、城葉子さん、福本美智子さん、野田輝美さん、山田澄子さん、内友子さんのご意見を聴き、加納洋子が自分の表現でまとめたものです。つたなく、まとまりのない成果報告書となりましたが、じ後の会運営に少しでもお役に立てればと思った次第です。意をお汲み取りいただきご理解いただければ幸甚です。

この度のお茶祭り行事に際し、事務局(執行部)でご苦勞されました坂本様に対し、深甚なる敬意と準備間の真摯なる対応に感謝申し上げます。