回 答 書

受付番号	回収年月日	回収場所	担当主管課
第 4 号	平成26年5月8日	伊予市役所	産業建設部 経済雇用戦略課
題 目（テーマ）：伊予市の顔の一つである町家の改善提案について			
提 案 内 容（要旨）			
<p>町家は、伊予市にとって、なくてはならない交流市場になってきつつあり、ある面では伊予市の1つの顔になっています。</p> <p>そこで、町家について、次の改善を提案します。</p> <ol style="list-style-type: none">1. 町家の商品管理、在庫管理システムの改善2. 町家の社員教育の改善 <p>町家に午後行くと、野菜類や生鮮食品が極端に少なく、開店休業の状態になっていることが、多々あります。そのような状況もあってか、市民や買い物客も午前中に集中してしまいます。そこで、野菜類、生鮮食品等の商品在庫管理方法を改善して、お客さんが分散出来るようにしては如何でしょうか。町家を一日中客寄せが可能な交流市場に変えるため検討してください。</p> <p>次に、町家の社員教育についてです。伊予市の場合、株式会社である町家の社員教育まで口を挟むことは、無理があることも承知しています。しかし、今は、伊予市の顔の1つになりつつある中、その顔の一つが、悪い印象を与えては、伊予市にとってマイナス効果になります。以前町家を利用した際、販売に耐えられない商品が混在するとともに、社員に申し出てもこの程度の商品は当たりまえとの返事でした。クチコミは怖いものがあります。町家の社員の対応がこれで良いのでしょうか。私は嫌な思いが今でも残っております。ご検討していただけないでしょうか。</p> <p>よろしく願いいたします。</p>			
回 答 内 容			
<p>この度は、御提言ありがとうございました。</p> <p>いつも町家をご利用いただき、誠にありがとうございます。</p> <p>町家は平成16年のオープン時より、株式会社まちづくり郡中が市から指定管理者の指定を受け、運営しております。</p> <p>いただきました提案書につきましては、株式会社まちづくり郡中に諮り、別紙のとおり回答がありましたので、原文のままお目にかけることといたします。</p> <p>市といたしましては、今後、皆さまが町家を一層気持ち良くご利用いただけるよう、折にふれ、株式会社まちづくり郡中に指導を行い、適正な施設管理・運営に努めてまいりますので、よろしく願いいたします。</p>			

別紙

町家の改善提案の回答について

このたびは、J R伊予市駅前 街の交流拠点「町家」の改善についてのご提案をいただき、誠にありがとうございます。

まず、商品管理・在庫管理システムの改善について回答させていただきます。町家特産品販売所は、出荷される方が、出荷品目、出荷数量、販売価格を決定し、その出荷品を株式会社まちづくり郡中が販売するという委託販売方式の商業施設です。定められた預かり期間を超えた商品については出荷者ご自身が売り場から撤去することとなっています。また出荷された方には、出荷品の販売数量等を自動的にメールで配信するシステムとなっています。品薄となった出荷品の補充等についてはメールや電話で出荷者の皆さまにお願いし続けていますが、出荷される方にとっては運搬の手間がなかったり、売れ残った場合のリスクもあり、出荷品の補充に応じていただけない場合も発生しているのが実情です。これからも、なお一層出荷者の皆さまにご協力方のお願いを申し上げ、1日中賑わう町家づくりを目指して努力をいたしたいと考えております。ちなみに町家特産品販売所での平成26年4月の1日平均レジ通過客数は811人で、午前中は398人、午後は412人となっております（小数点以下の処理により合計は合致しません）。また、毎年11月に行っております「町家お客様のアンケート調査」によりますと、お客さまのご住所は広範に亘っており、概ね65%の方が伊予市内の皆さまで、35%の方が松山市等の伊予市外の皆さまとなっております。

次に、町家の社員教育の改善について回答させていただきます。不良品をお持ちいただいたにもかかわらず、到底誠意があるとは思えない対応であり大変申し訳なく思っております。出荷者の皆さまに対しては良品の出荷をお願いし、社員には出荷品の点検の強化とお客さまへの正しい商品情報の提供を図るよう指導するとともに、接客マナーの向上を進めてまいりたいと考えております。

町家開設以来、新鮮で安全・安心な伊予市産品の提供を心掛け、各種の地域情報の発信並びにコミュニティーの再生に努め、伊予市中心市街地と伊予市域の総合的な活性化を図ってまいりました。本年は町家開設10周年の節目の年に当たります。開設初年度と平成25年度を比較すると、販売額、客数ともに概ね2倍となっておりますが、出荷者の皆さまのご協力をいただきながら、「町家に来れば伊予市が見える」をキャッチフレーズに、全社一丸となって伊予市の更なる発展を目指してまいりたいと考えております。

今後とも引き続きまして町家をよろしくお願い申し上げます。

株式会社まちづくり郡中