



平成 29 年度「農産物を知る・学ぶ・食べる！」研修会

【チャレンジ編】

～石狩管内女性農業経営者育成プロジェクト～

研修報告書

- 第 1 回 いちご狩体験農園研修
- 第 2 回 カフェ・レストラン研修～繁忙期編～
- 第 3 回 ケータリング研修
- 第 4 回 カフェ・レストラン研修～閑散期編～
- 第 5 回 アイスクリーム加工研修・経営に関する講話
- 第 6 回 研修のまとめ





第1回



平成29年度「農産物を知る・学ぶ・食べる！」研修会【チャレンジ編】
石狩管内女性農業経営者育成プロジェクト
第1回～体験農園研修～

- 日時：平成29年6月20日（火） 8時45分～12時
- 場所：花茶 ice cream factory & farm restaurant
講師：(有)ファーム花茶 代表 小栗 美恵(おぐり みえ)氏
対応者：農園管理者 秋元 正彦氏 ほか従業員
- 参加者：江別市 米村有子さん・春日朋子さん、石狩市 波多野夢子さん
- 立会者：石狩農業改良普及センター 主査(高付加価値化)佐久間 裕美子
石狩振興局産業振興部農務課 主任 小川 充子

【研修内容】

- 8：45 農園の概要について簡単に説明。
- 9：00 受付、誘導、案内、いちごのランナー採り・ごみ拾い等を交代で体験し、体験農園来場者の声などを体感。
- 12：00 終了

【ファーム花茶 小栗代表から】

- できるだけ、お客さんとコミュニケーションをとることを意識してアンテナを張り（些細な会話からでも）全ては経営のヒントになる。
- 悪気はなくても言い方・受取り方で次第で、相手をいやな気分にするところがあるので、難しいところではある。誠意をもった対応で伝える努力をしている。
- 笑顔が大事。疲れていると顔に出る。意識してしっかりと休んで疲れをとり、健康を保つことも長く続けるには大事。
- お客さんが、スタッフとして手伝ってくれている。ファン作りにもなっている。協力してもらえるところはどんどん甘えろといい。

【研修生の実習記録まとめ】

- いちご狩りは全面オープンで、時間無制限の食べ放題。
- レイアウトについて
→お客様が駐車場から受け付けやいちご狩りの場所が良く見えて行きやすく、受付からも人の動きがみえていた。
どこにたくさんいちごがあるのかを確認してからお客様に説明していたのでその通りにお客様も動いていた。
- 輪作の回し方や栽培管理、他作物の栽培状況について。
→いちごの作付けは80a。17000株。3面でまわしている。隣に野菜を植えておく。ほしいお客さんがでてくる。
品種はケンタロウと宝交早生の2種類。
次年度の苗の定植用の畑にはエン麦を植えている。
今年度から自家苗とりをしていく(90株)。1株で20本とれる。1,800株が自家苗になる予定。
お客さんの靴が汚れないように、また、果実に土砂の跳ね返りがないように通路にわらを敷いている。降雨後も畑に入れるので良い。

全面開放している。

雨が降る時はアイスの原料用にストックしている。

お客さんが帰ったあと、3名でごみ拾い、灰カビにかかった果実の除去、少し食べて捨ててあるいちご拾い、果房の整理等を行っている。

ヘタや傷んだいちごをぼいっと捨てるため、実はその片付けも意外と大変ということ。

30m²畦整理するのに1人30分かかる。(普及センター調べ)

• 入場者管理の方法について

→大人と子供で正の字で入場者数のみを把握。

お持ち帰り用のパック2個を小さめの段ボールに入れてお客さんに渡す。

お客さんは帰る時に計量してもらって購入する。

客数は土日400~450名。平日は200名くらい。

お客さんは開店30分前より並んでいる。

日曜日は10時ごろで閉めたりすることもある。この日は12時で閉めた。

次の日のいちごが赤くなるように早く閉めている。

いちごや次の日の予測状態で終了する見極めの難しさとそのときの断る言い方や逆に少ない時は「見つけにくいかもしれないですよ」とあらかじめ伝えることで

お客さんのいちご狩りの楽しさが違ってくること

• お金の管理方法について

→すぐにおつりがだせるように木の箱を金種ごとに区切って準備。

• 料金設定について

→入場料 700円

お持ち帰りは100g100円で販売。10g単位で計量して販売している。

協議会で設定している価格。値上げしたい気持ちがある。

お客様に分かりやすいよう、パックにいちごを入れた見本をカウンターに置いておく。

いちごの生りが悪いときは、カビ等の悪い苺の見本をカウンターに置くこともある。

• 最近受けた苦情・苦言について

→箱いっぱい収穫したお客様に対し、「こんなにたくさんおせたら下がつづれる」と言った一言がお客様の気にさわった。言い方等気をつけないとならない。

接客は怒らせない対応が重要だということ(言葉づかいひとつで受ける印象が違う)

• 接客について

→お客さんはHPをよくみているので詳細な情報をアップし、毎日更新することが大切。

お客さんに品種を尋ねられ、答えられなかったが後でお客さんの方から教えに来てくださったのがうれしかったし、そういう交流の楽しさ。

いちご狩りに来る方だけではなく、他のことを尋ねられることもあるので、近所の農園や果物の情報を把握し、提供できるよう心掛けること。

お客様は毎日HP見ているので、いちご狩りのOPENが分かると電話が来ることも。

内容は、その日の天気。どんな服装が良いのか。草にかぶれる方に腕抜きを進めること。飲み物の持参など。

お客様がいちご狩りに再入場できるのは、トイレや物を取りに行く場合のみ。

お客様とはコミュニケーションが大事。

いちご狩りをするお客様に「いってらっしゃい」や「おかえりなさい」という言葉を自然に言う。毎日、たくさん作業がある中で、お客様に対して疲れを見せてはいけない。印象が悪くなってしまいうため。疲れたときは、とにかく寝ることが大事!

【研修生の感想】

- 受付時に実際にお客さんとやりとりができ、大変参考になる。受付等させてもらえて感動した。
- お客さんとの接客を（話し方等）聞いているだけで勉強になった。
- 家は誰も来ないけど、こんなに農場に人が来るとは驚き。農業はやり方次第だと実感した。
- ブルーベリー狩りのお客さんを少し受け入れている。こんなにたくさんのお客さんの受付でのさばき方・いちご狩りの方法の指示の仕方等聞くことができて良かった。
受付して農園に行く誘導等、レイアウトが大事だということがわかった。
動線がきちんとしているのでスムーズに誘導できる。
- 将来はいちごをいれて体験農園をしたいと考えている。いちごの苗採り、畑の回し方等観光農園にむけた栽培について聞くことができて良かった。



体験農園について研修生へ説明



左から小栗講師、波多野さん、米山さん、春日さん



受付開始前の状況



真ん中農園管理者、秋元氏



受付業務体験



接客の合間に説明



人数の把握、経理の仕方など質問



栽培管理などについて説明



普段の手入れについて説明



実習



持ち帰り時の清算と受付者へ対応



笑顔で接客

第2回



平成29年度「農産物を知る・学ぶ・食べる！」研修会【チャレンジ編】
石狩管内女性農業経営者育成プロジェクト
第2回～カフェ・レストラン研修 繁忙期編～

- 日 時：平成29年8月21日（月） 9時45分～15時
- 場 所：花茶 ice cream factory & farm restaurant
- 講 師：(有)ファーム花茶 代表 小栗 美恵(おぐり みえ)氏
- 参加者：江別市 米村有子さん、石狩市 波多野夢子さん
- 立会者：石狩農業改良普及センター 主任普及指導員 宮部 幾子
主査(高付加価値化)佐久間 裕美子

【研修内容】

- 9：45 集合 身支度・手伝い
- 9：00 カフェ・レストラン研修
フロアで接客研修・厨房で調理体験
- 15：00 終了

【ファーム花茶 小栗代表から】

- ・お客さんがファームレストランに何を求めてやってきているのか。何に満足するのか。何に不満があるのかをニーズをとらえていくことが大切。
- ・ゆできびの直売を始めた際に南風にけむりがのって道路からみえるように直売所を配置した。食べて頂いているあいだにどこに行く予定で寄ってくれたのか、行動範囲をリサーチし、アイスクリームの加工販売を始めた。
- ・お客さんからのクレーム等、注意されることで進歩していく。
～とうもろこしの産直でクレームがきた際に返品も断られた。その日に直送したお客さん10件全員に連絡して不良品がなかったか確認した。クレームの電話が来た人にも連絡がいき、誠意が伝わり、顧客になった。
- ・お客さんの行動をみているうちにペットをつれてくるお客さんが多いため、ウッドデッキスペースを作った。すべてお客さんを観察して改良している。
- ・お客さんが、好きな時にきてスタッフとして手伝ってくれている。
(子供の小学校の元先生がカフェの手伝い、土日に皿洗いに来てくれる現役先生、農園に堆肥をもらいにくる人がそのまま農園を管理してくれる)
ファン作りにもなっている。協力してもらえるところはどんどん甘えている。
- ・作付面積5～6ha(内いちご2.4ha)野菜ハウス3棟。レストランで使う野菜はすべて自家用でまかなう。
- ・福神漬は自家製。大きめに切って農家ならではの手作り感をだしている。

【研修生の実習記録まとめ】

- ・平日の田舎にどうしてこんなに人が集まるのか不思議なくらい人がきていた。人が来てくれるようにお客さんを観察し、何を望んでいるのか常にアンテナをはっていること。そしてその要望を満たす努力をしていることを知りました。

- スープがとてもおいしかった。すべて自家野菜か？野菜の貯蔵はどうしているか？
 - 自宅の地下のむろで保存。冷凍したものは、プレハブの冷凍庫で保存し、自家用野菜を使うようにしている。
 - 今時期はコーンスープ。秋はカボチャスープ。ジャガイモスープに使う芋は貯蔵して甘みののったものを使用する。
- 環境整備が大変ではないか？
 - 花苗等たてているがなかなか定植に手が回らないこともある。
 - ナスチウムを植えて管理を楽しんでいる。ナスチウムは和名で金蓮花。食べられるためお客さんとの話題にもなる。
- 畑を芝生にしたのは、もったいなくなかったか？
 - レストラン前の道路のそばに芝生は安らげないのであえて作らなかった。
 - 緑に囲まれる景色を楽しんでほしいとの思いがあった。
- 厨房について
 - キッチンでは様々なことが同時に行われている。
 - 揚げ物・キッチンの片づけ・野菜を切る・アイスの会計・洗い物・人数分のお皿を用意しておくなど、それぞれが行動しこなしている。
 - 主に漬物を切る作業を体験した。
 - 効率の良い切り方など身をもって学んだ。
 - また、水道は使い続けずに、終わると蓋を閉める。その場所を台所として活用できるからだ。
 - 注文が入ったら、お客様優先。片付けも、次のお客様の席を空けるために素早く片付ける。

【研修生の感想】

- 今日はお客さんが少ないと言っていたが、平日にこんなにたくさんくるのでびっくりした。
- 厨房に入らせて頂き、接客も担当させて頂き、ありがたかったです。貴重な体験をさせてもらった。
- 自家野菜で漬け物もたくさん漬けていたのには驚きだった。
- 前回はいちご狩り、今回はレストラン体験をさせて頂き、小栗さんのご家族や従業員、ボランティアの方々が忙しいのにとっても親切で、お客さんにも働く人にも居心地のいい環境なんだと感じました。



研修における注意点を普及センターより研修生へ説明



講師よりお客さんのニーズ把握の重要性のお話を伺う



イタリア製のピザ釜



開店前の店内



厨房への入り口



研修にはいりませす。きんちょーっ



バジルの下ごしらえ



自家製の福神漬けの作り置き



メニューのピザを頂きながらレストラン経営の極意を学ぶ



ゆできびの販売ブースと直売所



他にはないメニューをと始めたピザ



研修終了しました。小栗講師ありがとうございました。

第3回

平成29年度「農産物を知る・学ぶ・食べる！」研修会【チャレンジ編】 石狩管内女性農業経営者育成プロジェクト 第3回～ケータリング編～

- 目的：ケータリングに関する知識・技術を実習しながら習得することにより、我が家の経営展開を図る一助とする。
- 日時：平成29年10月31日（火）10時00分～21時00分
- 場所：・札幌市西区民センター（10時00分-14時30分）
・かでの2.7北海道立道民活動センター（15時-21時）
- 講師：（有）ファーム花茶 代表 小栗 美恵（おぐり みえ）氏 ケータリング美利香のメンバー
- 研修生：札幌市 池端さやかさん 江別市 米村有子さん・春日朋子さん、石狩市 波多野夢子さん
- 対応者：石狩農業改良普及センター:宮部主任普及指導員、佐久間主査、農務課:佐藤主幹、茂野農政係長、小川主任

【研修概要】

- ① ケータリング料理の調理方法（場所：札幌市西区民センター）
- ② 地場農産物の活用方法（場所：札幌市西区民センター）
- ③ 料理のディスプレイ方法（場所：かでの2.7）

【研修日程】

- 10:00～14:30 調理
- 14:30～15:00 移動
- 15:00～18:00 料理のディスプレイ
- 18:00～21:00 交流会

【研修生の実習記録まとめ】

- ・ゴボウの皮むきは、普段包丁でやっていたがそれだと皮があちこちに飛んでしまうためスプーンを使ってやると簡単に皮がむけることを教わった。笹搔きは最初に切り込みを入れておけば、細かくも太くもできることを学んだ。今回の料理では細かく笹搔きした。
- ・この日のために事前に集まり、メニューの考案をし、当日までにたくさんの仕込みをして準備していた。当日も大忙したが、何日も前から始まっていたのだと知って皆さんのタフさに感心させられた。
- ・ブルーベリーのカッキーを手伝わせて頂いたがとてもふんだんにブルーベリーをゴロゴロと入れていて生産者だから出来るメニューだと魅力を感じた。
- ・会場の料理のディスプレイはハロウィーンや秋の野菜などで飾っており、料理をより楽しく味わえるように工夫されていた。
ディスプレイの中にデントコーンがあり、（我が家で作っていて身近にあったのに）こんなかわいい飾りになることに気づかされた。
- ・メンバーの方達がメニューを決めて、一回試作を行って食べてから準備する事。それぞれ自分の担当メニューを作る事。味付け、彩り、匂など、お客様の事を考えてメニューを決める事。
短時間で完成できるように事前に用意していたのを持ってきていた。
会場でのセッティングはハロウィーンが近かったので秋をイメージした会場づくりだった。
- ・いろいろな料理を食べられるようにと、小さいカップに盛りつけられて配慮されていた。
- ・ケータリングで作る料理はある程度決まったメニューだと思っていたが、一人一人が考えてレシピをもちよって作ると聞いて、普段からいろいろな料理を作ってみるのが大事だなと思った。



区民センターでの調理(池端)



区民センターでの調理(春日/米村)



区民センターでの調理(小栗氏、波多野)



研修生(波多野)の農産品(ゴボウ)も利用



研修生(春日農場)ブルーベリーを使用したケーキ



移動前の料理



テーブルコーディネート



テーブルコーディネート



テーブルコーディネート



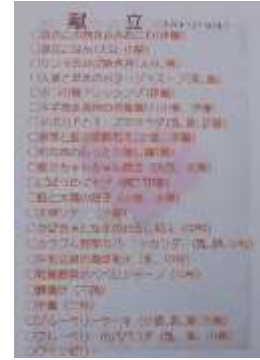
配膳準備



料理仕上げ



配膳



全体

全体

メニュー



交流会開催 本日の客数は 150 名

次々に料理がうれていきます

お客さんから「おいしかったよ」とたくさんの声をかけられ、達成感を味わう！！

第4回

平成29年度「農産物を知る・学ぶ・食べる」研修会【チャレンジ編】
石狩管内女性農業経営者育成プロジェクト
第4回～ カフェ・レストラン研修 閑情期 編～

- 目的：カフェ・レストランを開設するために必要な知識・技術を実習しながら習得することにより、我が家の経営展開を図る一助とする。
- 日時：平成29年11月10日（金） 10時～15時
- 場所：花茶 ice cream factory & farm restaurant
- 講師：（有）ファーム花茶 代表 小栗 美恵（おぐり みえ）氏
- 研修生：江別市 米村有子さん
- 対応者：石狩農業改良普及センター 佐久間主査

【研修内容】

- ① カフェ・レストランの衛生管理について
- ② 厨房器具の種類・扱い方・レイアウト等について
- ③ 農産物の活用方法について
- ④ 接客方法について

【研修日程】

10：00～15：00 ・厨房で調理体験 ・フロアで接客体験

【研修生の実習記録のまとめより】

- ・おしゃれな雰囲気のレストランであるけれど、農家らしい料理も提供することが大切なんだと考えていることがわかった。（ここだから食べられる、食べたくなるメニューを）
- ・毎日おそばを手打ちしているのに驚いた。1日限定20食でお客様にも「まだありますか？」と尋ねられるくらい。
- ・玄米プレートには手切りで歯触りのよい人参マリネやミニトマトはシロップ漬けしていた。（トマトのマリネはありきたりだし、シロップ漬けは簡単なんだ。と言っていた。）
手作りコロッケや高野豆腐もついてた。また、いつ来ても必ず季節のスープがあった。



アイスクリーム用のカボチャの仕込み 品種はいろいろ



我が家(米村牧場)のチーズを使ってピザを焼いてもらう



本場ナポリから取り寄せたピザ釜



社長がたどりついたピザ生地の作り方を教えてもらう



農家らしい料理の提供をこころがける小栗講師



もっともっと知りたくなると語る米村さん



メニューの説明方法、接客方法を学ぶ



手早く接客の準備を行えるレイアウト



小栗講師より厨房でメニューの説明を聞く
おそばは1日限定で20食を手打ちする



サラダの材料はあらかじめ洗って準備しておく
手切りでスライサーを使わない人参のマリネなど細部に
こだわりを発見

第5回

平成29年度「農産物を知る・学ぶ・食べる」研修会【チャレンジ編】
石狩管内女性農業経営者育成プロジェクト
第5回～ アイスクリーム・ソフトクリーム加工研修・経営に関する講話編～

- 目的：加工販売活動に関する必要な知識・技術を習得し、6次産業化に至った経営展開を学ぶことにより、今後の経営に役立てる。
- 日時：平成29年11月13日(月) 13時～15時30分
- 場所：花茶 ice cream factory & farm restaurant
- 講師：(有)ファーム花茶 代表 小栗 美恵(おぐり みえ)氏
専務取締役 小栗 健次(おぐりけんじ)氏
- 研修生： 江別市 米村有子 江別市 春日朋子 新篠津村 新居幸江
石狩市 波多野夢子 石狩市 渡辺真奈美 札幌市 池端さやか
- 対応者：石狩振興局：茂野係長・小川主任
石狩農業改良普及センター：宮部主任・木田専主・佐久間主査)

【研修内容】

- ① 加工品開発、手続き
- ② 味の決め方、決定において重要なこと
- ③ 加工作業・加工施設の衛生管理について
- ④ 加工機械の使用手法・洗浄等メンテナンスについて
- ⑤ 加工販売のノウハウについて
- ⑥ 経営展開について(投資額、回収期間や更に発展させていくために実践したこと等)

【研修日程】

- 12:45 集合 身支度・手洗い
- 13:00～14:30 アイスクリーム・ソフトクリーム加工研修
- 14:30～16:00 講話(花茶の6次産業化の取組について)・質問タイム

【研修生の実習記録のまとめ】

～波多野さん～

- ・農業は一生の仕事。自立したいと考えいちご狩りを始めた小栗さん。「あと100円を稼ぐためには」を考えトウモロコシを作ってみる。自分で販売をしてお客様をリサーチしていたという。
- ・「こうしたらお客様は喜ぶ！」を常に見つけるようにする。
じゃらんが出たときは、広告を載せた。
- ・お金を払ってでも、情報発信は大事だということが分かった。ブログなどの情報発信については、自分の言葉で書いていくことが大事。
- ・自分の商品に付加価値を付けられるのは自分だけ。レストランを建てるときの注意点として家具はいいもので揃えること。
- ・買い替えることがないように、初めからいいものを選ぶと長く使える。いろいろと手を付けて手が回らなくなったら、潔く辞めてしまう。
- ・今やれることを伸ばしていく。自分にできないことは、できる人に頼る。
- ・誰もやっていないことを行動に移すのは風当たりが強い。しかしそれを乗り越えたとき、自分にしか味わえない幸せを感じる事が出来る。

～新居さん～

- ・設備がすごい
- ・天気や客数とか売れ行きを先々に考え作っていく事のすばらしさ
- ・衛生管理のデータの細やかさ

～米村さん～

- ・アイスは菌ゼロで賞味期限がないものなので作り置きできるのかと思っていたがおいしい作りたてを提供するために天気予報を考慮したり、先を読みながら製造していかなくてはいけないので、農作業の都合に合わせて作れるものではないと認識させられた。



加工施設の衛生管理について



パステライザーの説明



たくさんの質問が



キバナ シャーベットづくりの実演

○ 経営に関する講話 講師：（有）ファーム花茶 代表 小栗 美恵 氏

●取り組むに至った経緯

- ・じゃらんへ広告をだしたり、全ての講演をうけた。
- ・ゆるぎない信念がないと説得できない。やらない、できないことを家族のせいにはしない。夫に協力を求めた。理解してもらうための努力をした。家庭の中で助けてもらわないとできないこと。むかいあってこそその夫婦。
- ・自分で自分の農産物に付加価値をつけていかなければならない。誰かが何かを初めていかないと変わらない。行政をまっていたらなかなかすすまない。

●取組の概要

Q JAにおろさないでどのように野菜を

A 農産物はほとんど店で使用している。農地はあるが一部貸している。来客数は年間 10 万人

Q リピーターをとるにはどうしたらいいか？

フェイスブックは炎上とか批判が怖い

A 発信が大事。お客さんが何をのぞんでいるか。1年の様子を伝えるいちご畑からという新聞を作り。老人クラブへいった。幼稚園など身近なところから考えるとよい。
ブログを立ち上げたのは自分の活動を子供達へ発信した。跡継ぎで帰ってきても違和感がないように

Q 6次産業化の取組は忙しくなってくるとどう対応したら良いのか？

A できる範囲のことしかできないので、いさぎよくすぱっとやめることも必要。自分の引き際は潔く。人がやれることはまかす。



小栗さんの活動秘話を聞き入る研修生



一歩踏み出す勇気をもらう

第6回

平成29年度「農産物を知る・学ぶ・食べる！」研修会【チャレンジ編】
石狩管内女性農業経営者育成プロジェクト
第6回～研修のまとめ～

- 日時：平成30年2月26日(月)13:30～15:30
- 場所：石狩農業普及センター本所
- 講師：(有) ファーム花茶 小栗美恵氏
- 出席者：研修生：春日朋子（江別市）・米村有子（江別市）・波多野夢子（石狩市）
渡辺真奈美（石狩市） 欠席（新居・池端・原田）
振興局農務課農政係：茂野係長・小川主任
普及センター本所：宮部主任・菊地主査・佐久間主査

○ 内容：

① 研修の振り返り

■第1回～第5回までの開催内容報告（別紙 PP）： 普及センター

■学んだことや今後について研修生より報告

【米村さん】

田舎の良さを出していくことが大事と学んだ。

いちご狩りに来てもいちご狩りだけでは終わらない。

二ろそば・野菜のかきあげそばなど季節の手打ちそばはすごかった。

カレーはごろごろしたじゃが芋や人参がのっていた。

こだわりが大事。ここでしか食べられない魅力的なものを。

ピザ生地を教えてもらったのはとても良かった

家族の皆さんに良くしてもらってすてきな職場環境だった（忙しくても親切・フォローもしてくれて良かった）



【春日さん】

去年、体験農園をオープンし、人を集めた

人の動き、手を洗う場所の配置、動線など活用させてもらった。

前年より売り上げがアップした。

お客さんとふれあうことが楽しい。こんなに楽しいと思わなかった。

今年は体験農園を担当した。夫にも感謝したい。

→小栗講師より 春日さんにお客さんは会いに来る

お客さんとのつながりは大事にして欲しい

まずは声をかけることが大事。

農園開設時には毎日発信した方が良い。

アイスクリームの構想が膨らむが一歩がなかなか踏み出せない。とてもいい勉強をさせて頂いた。自信をもって踏み出していきたい。

→小栗講師より 40代はまだ若い。自分も45歳からスタートした。歳は関係ない

ブルーベリー、さつま芋が軌道にのって、グリーンツーリズムに取り組みつつ、商品を作っていきたい。



【波多野さん】

農場が小さい。6次化ってなに？と思っていたが、いちご狩りやカフェ経営を目の当たりにして学ばせてもらった。
現在、直売所へ出荷しているが、100円以下じゃないと売れない。100名も生産者がいる。付加価値をつけるためPOP、Facebookに取り組んだ。毎日更新し畑の状況や天気を伝えたい。このたびは出荷する時にFacebookにアップした。お客さんがみていてくれることがわかった。情報をだすのは大事。SNSを使った情報発信をテーマに講演もした。



接客のイメージがあったが研修の中でお客さんと自然に話すことが意外だった。

→小栗講師より お客さんとコミュニケーションをとることで、また行きたいとなる。

農産物販売のために営業したり、名刺交換したりしているので自信がついてきた。

じゃがいも堀体験では、福祉とコラボする予定。農場体験に取り組んでいたい。

→小栗講師より ごぼうがとてもおいしかった。太くても堅くない。みずみずしい。いためてミキサーにかけて牛乳や生クリームを加えてポタージュにするとおいしい。花茶ではごぼうのアイスを作っている。

【渡辺さん】

ホシザキがアイスクリーム機材を紹介してくれるが、ピントきてなかった。実際にシャーベットの作り方がわかって良かった。

さくらんぼを使ったシャーベットを作りたい。

やりたいことがあるが主人が跡継ぎじゃないところが難しい。

下の娘が保育園へいったので、今年のみちづくりアドバイザーをやる予定。善盛園の加工品づくりとともに取り組んでいきたい。



【新居さん】

アイスクリーム製造工程を工場見学と説明を聞き、勉強させて頂きました。

- ・現在に至るまでの大変さ（設備・場所・人材など）
- ・商品を作るまでの時間と労働力
- ・環境・衛生面

商品へのこだわり（旬な野菜の取り入れ）その年の野菜の状況把握をして商品を作り上げるまでの努力とすべてにおいて商品に費やす努力と愛情が消費者に伝わり長く愛される商品になるのだと奥深さが伝わりました。

お話の中でやりたい事があれば面倒がらずに自分から行動すること。

わからないことはどんどん聴き、自分のものにする。

周りの人たちは一生懸命に行動する姿勢をみて手を貸してくれる。

家族も協力的だった。

今現在、小さなやりたい事はたくさんあるが、それを優先してやれる事は何なのか？

自分一人でやれないと思ったとき誰かの力を借りて行動できないものなのか？まず何か小さな目標を立て達成することを考えて行動していきたいと思いました。

【小栗講師より感想】

日常のことにこんなに感動してもらって驚いた。
ありのままを受け入れ、感性豊かに感じてほしい。
接客のつかみ方は会話をすることが大事。「ありがとう」
その言葉が栄養剤になる。

クレームには真摯に向き合うこと。過去を振り返るのではなく、解決策を考える。原因を掘り下げるより先を見据えて結果をだす。こうした対応をすることでクレイマーがリピーターになっていく。
保健所はお客さんの味方。指導は厳しいが、お店の生産性や継続性のためには言ってもらってありがたいと受け取っている。



【普及センターより】

小栗講師にはグリーンツーリズムに取り組む中での経験値に基づいたたくさんの知識・技術を教えて頂き、目的を持って参加された研修生さんにとって、即実践に移すことができる研修の機会となり大変感謝しております。

今後もアドバイザーとして研修企画にご助言頂くことで、研修がよりリアルに生きたものになると思います。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。

研修生の皆さんからのご意見も頂きながら、皆さんの目標が達成できるよう応援させて頂きたいので積極的に研修に参加して頂きますようよろしくお願いいたします。