



# サクランボ



結露しても容器が水分を吸収することで品質を維持する

## 結露による品質低下防ぐ 容器を再生紙製に変更

### 全量を個人向けに直販

山形県山辺町元宮でサクランボ3・3畝を栽培する多田農園の多田耕太郎さん(63)は、ダイレクトメールを送付し農園を身近に感じてもらおうほか、容器をプラスチック製から再生紙製に変更し、クール便での出荷の際、結露による品質低下を防ぐ工夫に取り組んでいる。顧客の意見にきめ細かく対応することで満足度を向上させ、現在は年間約8千万円を売り上げ。年間10%ずつ伸ばし、さらなる増収を見込む。

### 多田 耕太郎さん 山形県山辺町

多田農園では、「佐藤錦」を果し、粒の大きさと糖度の向上中心に「紅秀峰」なども栽培。を図る。「労力がかかり、徹底サクランボ収穫後の冬場の剪定するのは難しい。しかし、きちで、3分の1程度まで枝数を間んとすれば高品質のものを作れ引く。結果後、半分程度まで摘」と多田さん。常時9人を雇



用し、繁忙期は臨時作業員も加えて20人以上で作業に取り組み。

市場出荷はせず、全量個人向けで毎年10トほどを直販し、贈答用仕向けが多いという。収穫期前に顧客へダイレクトメールを送付し、リピーター率は7割を占める。送りが翌年には購入してリピーターになる場合も多く、販売先拡大の要因に



収穫の近づくサクランボを念入りに作業する多田さん

なっている。ダイレクトメールには、農園の様子や自身の考えなどを書いたあいさつ文を同封し、親近感を持ってもらえるようにしている。

「ダイレクトメールはお客さまと向かい合って、近況などもお伝えすることが出来る。さまざまな販売手段の中でもっとも効果が大きいと思う」と多田さんは話す。

### 発送容器の改善で顧客満足度向上を図る

多田さんは、発送用容器の改善でも顧客満足度の向上を目指す。以前は、鮮度保持のため、箱詰め作業を温度下げた部屋で行い、プラスチック製の容器

## クレームが大幅に減少 売り上げは10%増加

を使ってクール便で発送していた。しかし、宅配会社での荷物の詰め替え作業の際、常温だったことから、顧客のもとに届いた際には結露し、品質が低下していたものもあったという。「顧客からサクランボが結露でぐちゃぐちゃになっていると連絡があった。そのような事例が複数あり、容器そのものを改めなければならぬ」と考えた」と多田さん。

山形市内の果物のパッケージ製作会社に相談して、新容器の開発に着手。試行錯誤を重ね、さまざまな素材を使って10個ほどの試作品を作った。収穫と調整の忙しい現場で、以前のプラスチック容器と同じようにサクランボを詰め込めるよう、サイズなども何度も検討したという。費用と機能性を考えた結果、バスケットという再生紙が、吸湿性や通気性ともに優れて、コスト面でも採算が取れるため、採用することにした。

### きめ細かな対応で目標達成を目指す

「プラスチック容器は1個6円に対し、再生紙製の容器は18円とコストは増加した。しかし、売り上げの増加で十分まかなえている」と新容器の効果を実感する。容器改善前は年間1万件ほど販売していたというが、現在では5万件ほどに減ったという。

容器製作に協力した株式会社クリエイトワークスの佐藤健太郎代表取締役は「サクランボの輸送ではプラスチック容器が主で、再生紙製にすることはチャレンジだ。品質の高いものを届けたらいい」と多田さんの熱意は相当なものだと思ふ」と話す。

容器改善の効果もあり、売り上げは年10%ほど増加し、作業場も拡大したという。「3〜4年以内には、売り上げ1億円を達成したい。さらなるブランドの確立ができれば」と多田さん。顧客の声に対応することで目標の達成を目指している。