



お客様

啓発用マニュアル

～お客様とのコミュニケーションのために！～

2012年1月17日

●CONTENTS

1. はじめに
2. お花を長く楽しむ
3. 日持ちクオリティー
4. 花の飾り方
5. お花の効用
6. 旬の花
7. 花を飾ろう

MPSジャパン株式会社

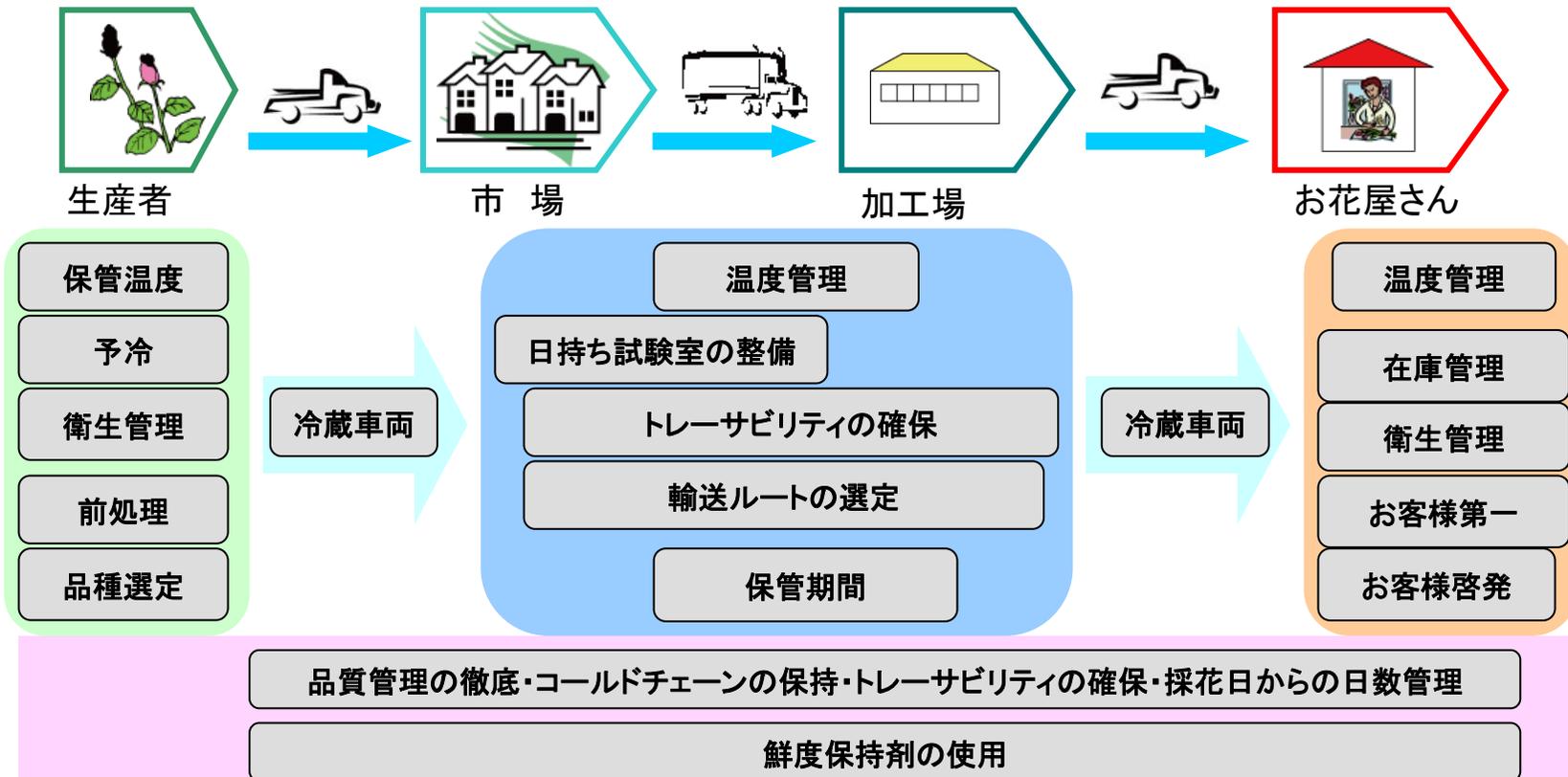


はじめに

お花やさんは、産地からのお花を消費者に直接届けるところ。だからぜひ、お花についてお客様とコミュニケーションを！

お花は、消費者に届くまでに、生産者から流通、店舗までのそれぞれの作業工程で、商品品質を向上させる努力が払われています。そのお花を消費者に直接お渡しするお花屋さんには、お客様とコミュニケーションによって、よりお花をお客様に楽しんでいただけるようにすることができます。このマニュアルには、お花屋さんのスタッフがお客様とコミュニケーションをとるためのヒントがつまっています。

生産者からお花屋さんまでの管理



用語集

保管温度

一般に切り花を保持する気温が低いほど、花持ちは長くなる。切り花の鮮度を保持するためには、低温障害が出ない範囲で、できる限り気温は低くしたほうが望ましい。しかし、バラやトルコギキョウのような切り花では、気温が低すぎると花卉の展開が阻害されやすい。（「切り花の品質保持」P139）。品目ごとの適切な保管条件は http://www.geocities.jp/o_agri/kasumi/kanri.doc（詳細については「バケツ低温流通を核とした切花流通における品質管理マニュアル」新花き生産流通システム研究会参照のこと）。

コールドチェーンの保持

生産者の冷蔵庫、流通の冷蔵車両、市場・中卸で低温で温度管理し、コールドチェーンで花きの品質を維持する。

採花日からの日数管理

お客様に何日お花を楽しんでいただけるか？購入しすぐ枯れてしまつては、リピートは望めない。採花日からの日数を管理し、お客様満足度を上げる。

鮮度保持剤の使用

市販の品質保持剤には、エチレン阻害剤、糖質、抗菌剤、植物成長剤、界面活性剤など各種薬剤の混合物から構成されている。品質保持剤は、老化を遅延させるだけでなく、品質を向上させる効果もある。（「切り花の品質保持」P73）

生産者

予冷

収穫後や出荷前に温度を低下させること。花の呼吸量を低下させ、消耗による鮮度低下を防ぐのに効果がある。(「切り花の品質保持」P93)

衛生管理

灰色かび病などの病害を防止するため、生産施設では衛生管理に注意を払う。容器は、細菌を除くためこまめに洗い、細菌の汚染源となるハサミも洗うだけでなく、ときどき消毒することが望ましい。(「切り花の品質保持」P93、135)

前処理

収穫した切り花をできる限り早く水揚げし、エチレン阻害剤を含む品質保持剤での処理や、選花、下葉の除去、枝の調整、不要な花蕾の除去などの調整を行う。(「切り花の品質保持」P132)

品種選定

花持ち性の改良は、重要な育種目標となっている。(「切り花の品質保持」P109)

市場・加工場

日持ち試験室の整備

切り花の品質保持期間を検定するために、環境条件を一定(気温25℃、相対湿度60%、照度1,000ルクス、12時間日長)にして品質保持検定を行う。(「切り花の品質保持」P144) 日本花普及センターで、切り花日持ち試験認定事業を行っている。http://www.jfpc.or.jp/reference_test/index.html

トレーサビリティの確保

誰が生産し、いつ採花したか、トレーサビリティを確保し、花き品質管理の情報とする。

保管期間

収穫時期や出荷時期が限られた切り花では保管が重要となっている。保管期間を延長するため、包装資材を利用した保管技術が開発されている。(「切り花の品質保持」P95)

冷蔵車両

切り花の鮮度を維持するためには低温輸送が必要である。トラック輸送では輸送中の気温を制御できるが、日本国内の航空機輸送では、輸送温度はなりゆきとなる。(「切り花の品質保持」P133)

お花屋さん

在庫管理

管理する。

お客様がお花を購入し、すぐ枯れてしまつては、リピートは望めない。販売開始日、販売可能期間を

衛生管理

きどき消毒することが望ましい。(「切り花の品質保持」P135)

容器は、細菌などを除くため、こまめに洗う。特に洗浄しにくい花瓶は注意が必要。容器やハサミはと

お客様第一

明らかになっている。(「切り花の品質保持」P18)

消費者を対象とした各種アンケート調査で日持ちのよさを求める消費者のニーズが非常に高いことが

お客様啓発

を保つてお花屋さん

お花は、生産者・流通・市場・仲卸とたくさんの方の手を経て、各段階での色々な工夫と処理で鮮度を

にお花屋さんでは、お客様にさらにお花を長く楽しんでもらうために、どうすればお花を長く楽しんでいただくことができるかの方法をお伝えする。

参照:「切花の品質保持」市村一雄 (筑波書房)には、品質保持に関する情報がつまっています。また、「バケツ低温流通を核とした切花流通における品質管理マニュアル」(新花き生産流通システム研究会)は http://www.geocities.jp/o_agri/kasumi/kanri.docで公開されています。



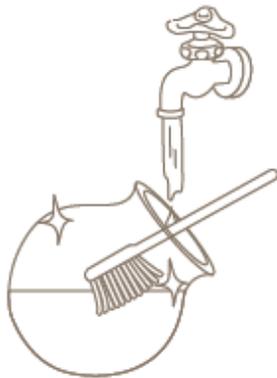
2 お花を長く楽しむ

お花を長く楽しむ方法について、お客様とコミュニケーションをとってみましょう。

お花は、生産者・流通・市場・仲卸とたくさんの方の手を経て、お花屋さんに着きます。それぞれの段階で、1で述べたように、たくさんの方が花の品質を保つ努力をしています。お花屋さんでは、お客様にさらにお花を長く楽しんでもらうために、どうしたらお花を長く楽しんでいただくことができるか、その方法をお知らせしていきます。参照:「切花の品質保持」市村一雄（筑波書房）

1 花瓶は清潔に

花瓶を綺麗に洗います。飾ったときの見た目も良くなります。



容器は、細菌など導管を詰まらせる物質を除くため、こまめに洗い、できるだけきれいなものを用いることが必要である。特に洗浄しにくい花瓶は注意が必要である。（「切り花の品質保持」P135）

2 切り花栄養剤を使う

花瓶に切り花栄養剤を加え、正しい分量の水を入れて薄めます。



消費者用品質保持剤は糖質、抗菌剤、界面活性剤などから構成される。品質保持剤は、老化を遅延させる、蕾の開花を促進することに加え、花色の発現を良好にする作用がある。（「切り花の品質保持」P91、73）

3 余分な下葉を取る

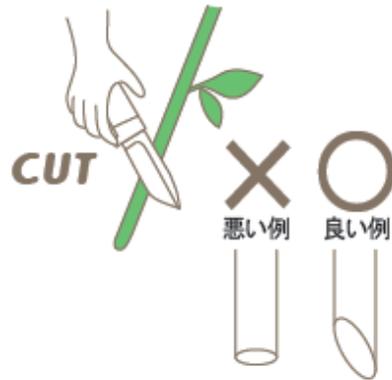
余分な下葉を取り、葉が液に浸からないようにします。



容器は切り花は主として葉の裏側に存在する気孔を通じて蒸散により水分を損失する。バラのような切り花では、葉の枚数が多いほど蒸散量は多くなり、結果として水揚げは悪化し花持ちは短くなる。消費者用品質保持剤を使用すれば、開花に必要な糖質は十分供給されるため、茎葉に貯蔵されている糖質の必要性は低くなる。このようなことを総合的に判断すると、鑑賞上問題のない範囲で葉は取り除いたほうがよい。（「切り花の品質保持」P136）

4 茎元を斜めに切り戻す

清潔で鋭利な刃物で、茎元を斜めに切り戻し、すぐに飾ります。



水揚げが不良となる原因は蒸散過多と細菌、気泡ならびに傷害反応による導管閉塞である。したがって、水揚げを促すためにはこれらを抑えるような処理をすればよい。どのような品目でも最も基本となるのは切り戻しである。これは切り口付近の空気を除去することにより効果があると考えられる。切り戻す際、水中で茎を切り落とす作業である水切りがよいといわれる。しかし、単なる切り戻しに比較して、水切りがどの程度有効であるかは、詳細な検討が必要であろう。切る際には、切り口がぶれないようにできるだけ鋭利な刃物を用いたほうがよい。(「切り花の品質保持」P136)

5 傷んだ花や葉は取り除く

傷んだ花や葉は取り除き、他の花に害を与えないようにします。



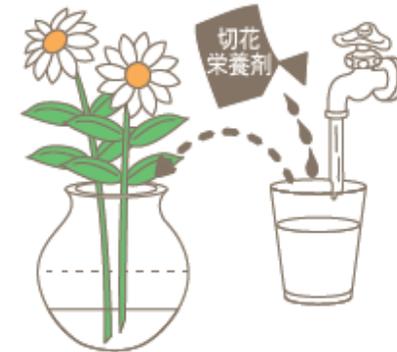
花卉や葉で発生した病気などを繁殖させないために、不要な花や葉はすぐに摘み取り廃棄する。

参照:「切り花の品質保持」市村一雄 (筑波書房)

Webサイトからダウンロードできます。
<http://www.mps-jfma.net/himochi/point.html>

6 液のお手入れ

液が減ったら切花栄養剤を薄めた液をつくり、補充します。液が濁っていたら取り替えます。

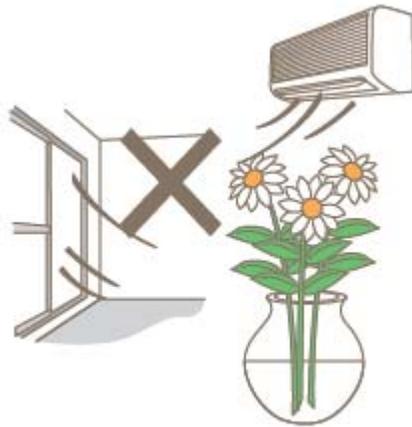


生け水の量が少ない場合は、細菌の密度が高くなりやすいため、注意が必要である。(「切り花の品質保持」P135)品質保持剤は、適切な濃度で使うことが好ましいため、足し水をする場合は、剤を溶かした水を使用する。

お花を長く楽しむために、してはいけないこと

NG1 風のある場所

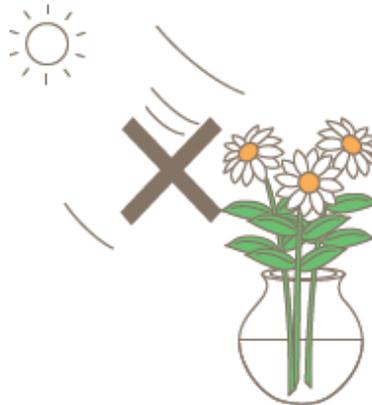
エアコン吹き出し口など風のある場所は避けます。



風のある環境下では葉からの蒸散も盛んとなるため、水分状態が悪化し、萎れやすくなる。また風により植物体が振動すると、エチレン生成が促進される可能性もある。したがって、風に当てることを避けるべきである。「切り花の品質保持」P140)

NG2 直射日光

直射日光のある場所は避け、なるべく涼しい場所へ置きます。



バラのように水揚げが問題となる切り花では、連続照明下あるいは強光下では蒸散が促進され、切り花の水分状態が悪化し、花持ちが短縮しやすい。「切り花の品質保持」P140)

参照:「切花の品質保持」市村一雄 (筑波書房)

NG3 エチレングス

エチレングスを発する果物等から話して飾ります。



多くの切り花はエチレンにより寿命が短縮する。また、カーネーションではよく知られているように、エチレンにより蕾が開花しなくなる眠り病がある。特に、収穫後、エチレン阻害剤で処理していない切り花では、エチレン発生源の近くにおいてはならない。エチレン発生源は、天然物ではリンゴ、バナナなどの果実である。また石油ストーブからも発生するため、注意が必要である。「切り花の品質保持」P140)

Webサイトからダウンロードできます。
<http://www.mps-jfma.net/himochi/point.html>



3 日持ちクオリティー

日持ちという観点でお客様とコミュニケーションをとってみましょう。

切り花の日持ちは、お客様がご自宅でお花を楽しんでいただくためのクオリティーのひとつです。日持ちは、生産者さんの栽培方法や栽培時期、採花後の処理技術、輸送時の温度条件などによっても異なることが知られています。

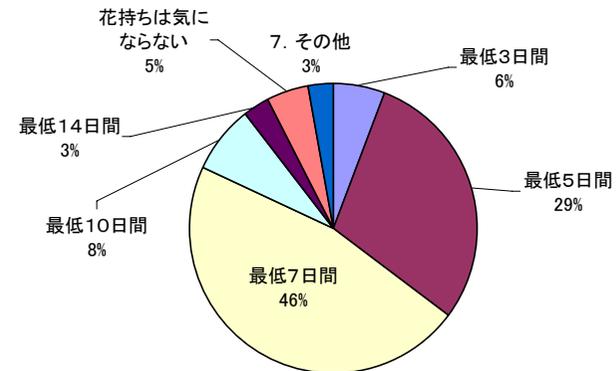
2011年度に花屋の店頭で実施したお客様アンケート(北海道・東京・兵庫にて実施)では「切り花はどんな理由で選ばれますか?」という問いに対して、「日持ちする花だから」という理由が3位に入りました。お客様満足度を上げるため、日持ちクオリティーに留意しつつ、店頭のあり方、仕入れ、お客様とのコミュニケーション(お花を長く楽しむコツ、日持ちのアピールなど)を考えてみましょう。

＜切り花はどのような理由で選ばれますか? (複数回答可)＞

1位	好きな花だから	11%
2位	花束の色どりや、花の組み合わせが気に入ったから	8%
3位	日持ちする花だから	5%

2011年 北海道・東京・兵庫の6店の花屋店頭にて実施

また、同時にお聞きした、何日日持ちすれば満足ですかという問いに対しては、29%が最低5日間、46%が最低7日間という結果になっています



2011年 北海道・東京・兵庫の6店の花屋店頭にて実施

切り花の品質保持期間を検定する方法に、日持ち試験があります。これは、財団法人花普及センター(JFPC)が実施方法・環境条件などを決定しており、この要件を満たした試験室で試験実施されています。

(参照 http://www.jfpc.or.jp/reference_test/index.html)

この条件は、平均的な家庭環境でお花を飾る環境を再現するために設定されたものです。気温が低い欧米等諸外国では、日持ち試験の温度条件は、周年20℃となっています。

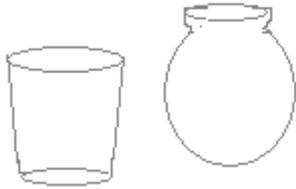
項目	詳細
温度	周年25℃とする
湿度	かならずしも完全にコントロールすることはできないが、60%程度を目安とする
照度	蛍光灯下で1000ルクス程度
日長	12時間照明

2010-2011年に主要品目について上記の環境で実施した日持ち試験の結果は次のようになっています。

品目	試験回数	備考	最大	最小
バラ	69試験実施中	品種は異なる	21日	6.8日
スプレーバラ	14試験実施中	品種は異なる	13.3日以上	7日
輪菊	15試験実施中	品種は異なる	26日	9日
ユリ	7試験実施中	品種は異なる	16日	7日
カーネーション	36試験実施中	品種は異なる	23日	9日
トルコギキョウ	45試験実施中	品種は異なる	14日	5.9日



4 お花を手軽に飾ってみる 簡単に素敵にお花を飾れるような方法をご提案してみましょ。



お客様が手軽にお花を生けれるような、手軽な花瓶を商品の横で販売したり、飾ってみたりしましょう。



実際に食卓に飾ったディスプレイなどで、お花のあるライフスタイルをご提案してみましょ。
普段の生活にお花を少し取り入れてみることをイメージしていただきましょ。



一輪挿しプラスアイビーなど、少量のお花を素敵に生けたディスプレイなどを飾り、お客様にイメージしていただきましょ。
(写真提供: パークコーポレーション)



店頭で、写真で生けたときの写真を表示してみるなど、お客様がご自宅で飾った状態をイメージできるようなコミュニケーションを考えてみましょ。
(写真: フラワーアレンジメントシバタ)





お花の効果

お客様にお花の効用を伝えてみましょう。

お花には、色々な効用があります。下記のウェブサイトには、お花の効用についての研究結果が掲載されています。お客様にお花の効用についてお知らせし、もっとお花を楽しんでいただきましょう。

財団法人日本花普及センター(JFPC)ウェブサイト
「花と緑の効用・機能のデータ集」 <http://www.jfpc.or.jp/hanahana/koyou/datasyyuu.htm>

(お花の効用について、科学的なデータを集めたウェブサイトです)

色・形による生理・心理的効用

視覚を中心に訴える効用：
心身のリフレッシュ、リラクゼーション、志気の高揚、
作業効率の向上等に役立ちます。

物理・化学作用による環境改善効果

居住空間及び学習、仕事空間を決適に保つのに役立ちます。

ふれあいによる生理・心理的効用

園芸、フラワーアレンジ、クラフトなどの作業を通しての効用：
コミュニテイづくり、児童生徒の情操教育、身障者や傷病者のリハビリテーション、
精神薄弱者や精神障害者の治療に役立ちます。

香りによる生理・心理的効用

嗅覚を中心に訴える効用：
心身のリフレッシュ、リラクゼーション、志気の高揚、
作業効率の向上等に役立ちます。



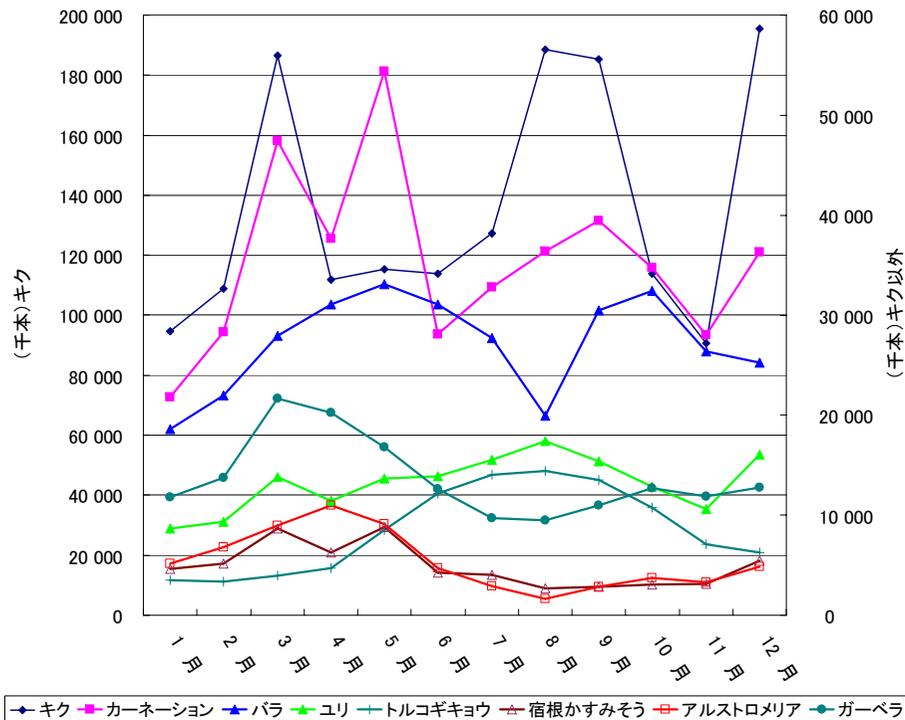
6 旬の花

旬の花を知りお客様に季節感のあるご提案をしてみましょう。

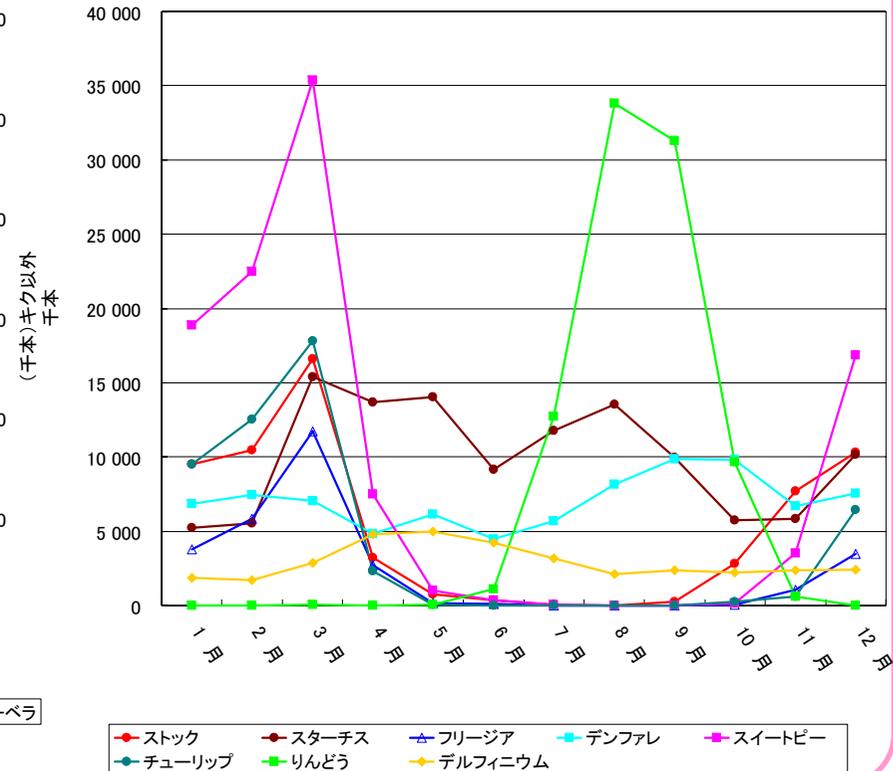
下のグラフは、主要花市場の、品目別の月別卸売り数量を表しています。たくさんの量が出回る時期を把握して、お客様に季節感のあるご提案をしてみましょう。
農林水産省のウェブサイトには、流通量の統計が掲載されています。ぜひ参考になさってみましょう。

参照：大臣官房統計部生産流通消費統計課消費統計室統計資料 ⇒ http://www.maff.go.jp/j/tokei/kouhyou/kaki_oroosi/index.html

平成20年 主要卸売り市場の月別卸売り数量



平成20年度 主要卸売市場の月別卸売数量 2



主要花市場の、バラ、カーネーション、キク、ユリの月別卸売り数量と平均単価を表しています。

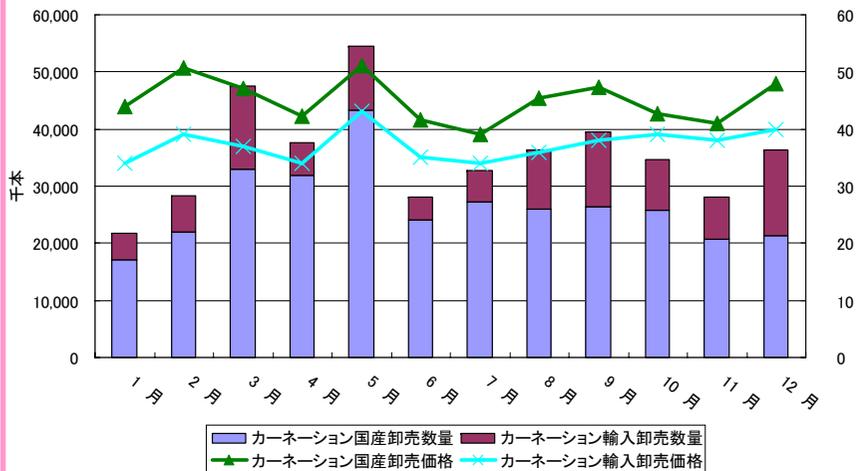
平成20年度主要卸売り市場のバラ月別卸売数量と価格



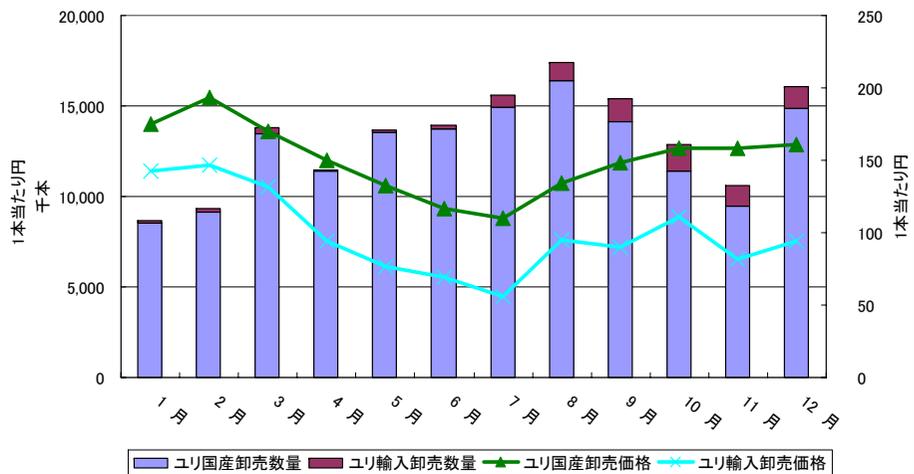
平成20年度主要卸売り市場のキク月別卸売数量と価格
輪キク・スプレーギク・小菊合計



平成20年度主要卸売り市場のカーネーション月別卸売数量と価格



平成20年度主要卸売り市場のユリ月別卸売数量と価格



参照：大臣官房統計部生産流通消費統計課消費統計室統計資料 ⇒ http://www.maff.go.jp/j/tokei/kouhyou/kaki_orsii/index.html



7 花を贈ろう

お花を贈るタイミングをお客様にご提案しましょう。

お花は、心をつたえることができる、プレゼントに使いやすい商品です。お客様にお花を贈るタイミングをご提案しましょう。

4月 入学式、お花見

4月は、入学式や昇進のお祝いのお花、新居や転進などによいお花、鉢花、観葉植物などがお勧めです。

5月 母の日、スズランの日

5月の第2日曜日の母の日は、大きなマーケットになっています。5月1日スズランの日にはスズランを。

6月 父の日

6月第3日曜日は父の日です。一般的に、黄色のお花を贈ります。

7月 お盆(新)、お中元、七夕

7月7日の七夕は、星をイメージするカスミソウなどが使われる。また、竹が江戸時代から使われる。

8月 お盆(旧)

ホオズキは霊が家に帰ってくる提灯であり、その他、キクは盆花の代表となっている。

9月 敬老の日、お彼岸、お月見

秋の彼岸は、秋分の日を中日とし、その前後3日間をあわせた、7日間を言う。

10月 ハロウィン、ブライダル

10月31日ハロウィンは、悪い霊を追い出し、秋の豊穡を祈る。カボチャなどを使う。10月はブライダルも多い

11月 七五三、いい夫婦の日

11月22日は、いい夫婦の日となっている。お花を買って家に帰ろう。

12月 クリスマス、お歳暮

ヤドリギ、西洋ヒイラギなどが使われるが、クリスマスのお花は多岐に渡って使われる。

1月 お正月、成人の日、愛妻の日

門松は、新年7日まで飾るのが一般的。成人の日は1月の第2月曜日。1月31日は、愛妻の日(“1=アルファベットのアイ”“サイ”から)。

2月 バレンタインデー

2月14日バレンタインデーは西欧では一番のもの日で、男性から女性に花を贈る。日本でも運動が高まっている。

3月 ひな祭り、ミモザの日、ホワイトデー、お彼岸、卒業式

3月8日ミモザの日は、イタリアでは男性から女性にミモザの花を日ごろの感謝とともに贈る日。



お問合せ先



MPS ジャパン株式会社

〒102-0081

東京都千代田区四番町4-8

野村ビル6F

TEL 03-3238-2702

FAX 03-3238-2701

<http://www.mps-jfma.net>