

平成20年4月25日

長崎販売士フラガ 5月号

発行／長崎販売士協会



▲SPECCHIO (スペッチオ) 浜市アーケード内

現場主義 ～真のお客様中心主義へ～

売上を上げるには客単価を上げるか、購買客数を増やすことです。購買客数とは、買物をしてくれたお客様の合計です。購買客数を増やすにはなにはともあれまずお客様にお店に来てもらうことが重要です。

では、店内に多く人を呼ぶためにはどうしたらいいのでしょうか。全体的には商店街、お店の魅力を高めることです。内容的には人を介した接客であり、商品の品揃えであり、アミューズメントのある、“来て”、“見て”、“過ごして”楽しいと思える場所です。

来店されたお客様一人一人に感謝することがとても大事だと思います。わざわざ自分のお店に足を運んでくださったのです。

言葉では、お客様第一とよく言っていますが、当たり前のことを当たり前にすることがとても大切です。例えば、来店されたお客様一人一人に「いらっしゃいませ」「ありがとうございました」と感

謝の声をかけているのでしょうか。自分の売場で購入して頂いたお客様には当然のことだと思いますが、他の売場で買ったお客様にもお声をかけているのでしょうか。

小さな商店は、限られたお客様で商売をしています。一人一人の顔が具体的に見えているからです。大型店になるとその意識が多少消えていると思います。大型店は、来店数がもともと多いのもっと接客を自分から飛び込んでいけば一人一人の顔が見えてくると思います。もったいない気がします。リピーターも増え、もっと売上が出来るのにとよく考えます。

たまには自分自身がおお客様の立場にたって考えることも必要です。お客様と同じ立場で実際に見て、触って、食べるという経験をして初めてわかることです。

毎日、売場にいるとその状態が当たり前に見えるようになります。かえって他の売場、他の部署の方の意見も聞いてみる必要があるのではないのでしょうか。

どうしても人は主観的に見がちなので、客観的にみる心構えを普段から持つ必要があります。

日頃からおお客様の些細な意見も無視せずノートに記録して置き、購買行動も意識的に観察する必要があります。何事も意識的に行動しなければ、新しい発見もないし、考えも浮かばないと思います。

お客様のニーズにお店の品揃えが本当にあっているのでしょうか。前年踏襲型の販売計画をしていないのでしょうか。お客様のニーズは、日々刻々変化しています。

以前と同じような商品構成、値段では最近のお客様のニーズに合わなくなっているのではないのでしょうか。例えば100万円がなかなか売れないのであれば、10万円の商品を10個売ればいい話です。企業とは、売上が上がらないと利益はできません。お客様のニーズとウォンツも経済状況等によって変わっています。

いかにお客様のニーズに“瞬”に合わせられるかがポイントになります。そのためには、現場の生の意見を日常、継続的に聞き取るシステム作りが重要です。他のお店の情報も大切ですが、そのお店に一番あった独自のやり方が一番です。



最近では、原材料の高騰の影響で食料品関連は、厳しい選択を迫られて

います。メーカーも商品の内容量を減らすか販売価格を上げるかしかなかったりません。質を落とすとブランドイメージが壊れます。逆に販売価格を上げると競争力は一般的に落ちてきます。

お店の戦略によって商品の品揃えや販売方法も違います。

また経済の動向により需要の変化も起こります。高齢化社会で将来、車に乗る機会も減少すれば近くで購入するか、宅配してもらうことも多々あると思います。インターネット、モバイルの普及により購買手段も変化してきています。個人消費が低迷している中、売り方も今までどおりでいいのでしょうか。何事もお客様を中心に考えることが基本です。

福岡販売士協会定期総会に参加（報告）

4月19日（土）、当協会より富永会長、冬木研修委員長、吉岡広報委員長、坂口会員の4名が参加しました。午後2時から福岡商工会議所で開催された総会は、福岡販売士協会会長の栗川氏の挨拶

で始まり、その後、日本商工会議所の立松部長より販売士制度の現状の報告の中で、販売士検定の受験者数の推移、年齢別の受験者数と合格率、



販売士一級の科目体系の見直し等についての説明がありました。総会終了後は、引き続きお互いの情報交換をしながら夕方まで親睦を深めることができました。
▲坂口会員による活動報告

平成20年度長崎販売士協会定期総会開催について（ご案内）

平成20年度長崎販売士協会定期総会が次のとおり開催されます。

日時：平成20年5月29日（木）

19：30～20：30

2. 場所：オルガ新樹苑3階ホール

3. 内容

- 平成19年度事業報告（案）について
- 平成19年度収支決算報告（案）について
- 役員改選（案）について
- 平成20年度事業計画（案）について
- 平成20年度収支予算（案）について
- 講演

テーマ・・・「九州新幹線西九州ルート（長崎ルート）について」

講師・・・長崎県地域振興部 新幹線建設推進室

接客サービス講習会開催のご案内

<日時> 平成20年6月25日（水）

14：00～16：00

<場所> オルガ新樹苑3階ホール

<講師> 人材育成アドバイザー 山田智美子氏

<テーマ> 「満足への扉、感激から感動へ クレームへの理解を深める」（仮題）

<定員> 60名※定員になり次第締め切ります。

<申込締切> 6月23日（月）

※事前の申込みが必要です。

<対象> 長崎販売士協会会員、長崎商工会議所会員、長崎市商店街連合会会員

<主催> 長崎販売士協会

<後援> 日本販売士協会

<共催> 長崎商工会議所、長崎市商店街連合会

<問合せ・申込先>

長崎商工会議所 業務課 担当：堀川
TEL 095-822-0111 FAX095-822-0112
Eメール gyomu@nagasaki-cci.or.jp

販売士3級養成講習会開催のご案内

販売士検定試験3級のご案内（人物像について）

小売店舗運営の基本的な仕組みを理解し、販売員としての基礎的な知識と技術を身に付け、販売業務を行うことができる。

販売士3級養成講習会

「販売士3級検定」の受験をサポートする日本商工会議所指定の講習会です。修了者は、検定試験の際に「販売・経営管理」科目が免除され、有利になります。但し、養成講習会予備試験に合格し、かつ講習会への出席日数が8割を超えた方が対象となります。

<養成講座実施要綱>

- 時 間：各回19：30～21：30
- 場 所：長崎商工会議所3階会議室（長崎市桜町4-1 長崎商工会議所内）
- 受講料：1人5,000円（全13回分）
- 講 師：日本販売士協会登録講師
- お問い合わせ・申込み先
長崎商工会議所 業務課 堀川まで
電話 095-822-0111
- その他：講義は販売士3級ハンドブックに沿って行います。事前に購入してください。（1冊7,000円：税込み）

【養成講習会日程】

| 回 | 月 | 日 | 曜日 | 科 目 |
|----|---|----|----|------------|
| 1 | 5 | 26 | 月 | 小売業の類型 |
| 2 | 5 | 28 | 水 | 〃 |
| 3 | 6 | 2 | 月 | 〃 |
| 4 | 6 | 6 | 金 | マーチャダイジング |
| 5 | 6 | 9 | 月 | 〃 |
| 6 | 6 | 11 | 水 | 〃 |
| 7 | 6 | 13 | 金 | ストアオペレーション |
| 8 | 6 | 16 | 月 | 〃 |
| 9 | 6 | 18 | 水 | 販売・経営管理 |
| 10 | 6 | 20 | 金 | 〃 |
| 11 | 6 | 23 | 月 | 予備試験 |
| 12 | 6 | 25 | 水 | マーケティング |
| 13 | 6 | 27 | 金 | 〃 |

<販売士3級検定試験>

- 試験日：平成20年7月12日（土）9:30～
- 場 所：長崎商工会議所
- 受験料：4,000円（税込み）
- 試験科目
①小売業の類型 ②マーチャダイジング ③ストアオペレーション ④マーケティング ⑤販売・経営管理

■申込受付期間：平成20年6月2日（月）～
6月19日（木）

★販売士3級合格率 （講習会受講者と全国平均合格率との比較）

| | | | | |
|--------|------|-------|-----|-------|
| H17年7月 | 全国平均 | 64.0% | 受講者 | 88.0% |
| H18年2月 | 全国平均 | 57.9% | 受講者 | 88.9% |
| H18年7月 | 全国平均 | 50.1% | 受講者 | 74.1% |
| H19年2月 | 全国平均 | 62.7% | 受講者 | 66.7% |
| H19年7月 | 全国平均 | 60.4% | 受講者 | 77.4% |
| H20年2月 | 全国平均 | 48.5% | 受講者 | 84.6% |

販売士とは

～販売のプロが求められる時代～

「あそこのお店は良いお店だ」という言葉を聞きます。「良いお店」とはどのようなことなのでしょう。感じがよいとか品揃えが揃っているとか、いろいろあると思います。しかし、ただそれだけでは競争の厳しい小売業は乗り切つてはいけません。

また、真にお客様のニーズに答えているとはいえません。消費者の目も厳しくなっています。最も大切なことは、取り扱っている商品に対して専門的な知識をもち、商品陳列、接客技術に習熟していること、また消費者の購買特性を知り、消費者の疑問に対して十分納得いく説明ができる高度な知識を身に付けるということです。「販売士」とは販売のプロを目指す方のための資格です。小売業だけでなく卸・製造業に従事する方にもお役に立ちます。

★最近では、業種を問わず企業の販売士資格への評価制度が導入されています。昇給、昇格の対象にしている企業もあります。是非販売士の資格を目指してみませんか。

| 平成20年度販売士検定試験施行日 | |
|------------------|----------|
| 第62回3級 | 7月12日（土） |
| 第36回2級 | 10月1日（水） |
| 第36回1級・第63回3級 | 2月18日（水） |

販売士1級科目体系見直しによる変更内容 （第36回検定試験、H21.2.18日実施分より変更になります。）

1. レベル（人物像）について

| 変更後 | 変更前（現行） |
|---|---|
| 小売業経営に関する高度な知識を身に付け、経営計画の立案や財務予測、販売予測、部下の悩みの解消等の経営管理についての適切な判断ができる。 | 小売業経営に関する高度の専門的な知識を身に付け、経営計画を立案し、総合的な管理業務を遂行できる |

2. 科目数と科目の名称について

| 変更後 | 変更前（現行） |
|---|---|
| ①小売業の類型 ②マーチャダイジング ③ストアオペレーション ④マーケティング ⑤販売・経営管理 (5科目) | ①商品計画と商品予算 ②仕入計画と在庫管理 ③経営とマーケティング ④経営計算 ⑤市場調査と立地分析 ⑥組織と人事管理 ⑦販売計画と管理 ⑧情報化 (8科目) |

3. 試験時間及び合格基準について

- (1) 筆記試験の時間は、1級は250分（現行：320分）、
- (2) 合格基準は、原則として現行どおりとします。
- (3) 1級の筆記試験の出題形式及び問題数は、以下のとおりです。

5科目ともに、客観式問題（各5題、合計25題）と記述式問題（各2題、合計10題）とし、それぞれ100点満点で、合計500点とする。

| 試験科目 | 試験時間 | 合格基準 |
|-------------|------|--------------------------------------|
| 【筆記試験】 | 250分 | 平均70%以上 |
| ①小売業の類型 | 50分 | で、1科目ごとの得点が50%以上、かつ、面接試験で合格と判定されること。 |
| ②マーチャダイジング | 50分 | |
| ③ストアオペレーション | 50分 | |
| ④マーケティング | 50分 | |
| ⑤販売・経営管理 | — | |
| 【面接試験】 | | |
| ・表現力 | | |
| ・説得力 | | |
| ・問題意識 | | |

4. 試験科目の一部免除措置について

試験科目の一部免除措置は継続されますが、科目体系の変更により、対応科目は、以下のように変更されます。ただし、現行の科目による試験で、科目免除措置の適用を受ける権利を得た受験者には、経過措置が適用されます。

詳細においては、日本販売士協会のホームページでご確認ください。

日本販売士協会のホームページ

<http://hanbaishi.com/>

長崎販売士協会のホームページ

<http://nhankyo.727.net/>

<MENU>

- 活動報告（販売士協会の活動報告）
- 活動予定（接客講習会、検定試験対策講座等のお知らせ）
- 合格体験記（販売士検定試験合格者紹介）
- コラム
- 販売士プラザ（バックナンバーをPDF形式で見ることができます）
- 沿革・組織（販売士協会のご紹介）
- 年間計画

長崎販売士協会入会のご案内

会員入会ご案内

販売士協会は、販売士の資質の向上、能力の開発、技術の練磨の場として設立された団体です。あなたのプロの腕にますます磨きをかけ、あなたの企業・地域の発展に、寄与できるよう、当協会に是非入会下さい。

会員の特典

- ◎当協会が主催する各種講演会・セミナーに参加でき自己の能力開発や、業界の情報収集に役立ちます。
- ◎先進地等の視察研修会に参加できます。
- ◎販売士会員相互の親睦交流を通じての自己啓発が可能。

会員の資格

年会費2千円をお支払い下さい。

お問い合わせ先

長崎商工会議所 業務課 堀川まで
TEL 095-822-0111