

平成20年6月25日

長崎販売士フラザ 7月号

発行／長崎販売士協会



▲浜屋百貨店本館3階 アロマアンローズ

最近の関心いろいろ

1. 一般的なことについて (part1)

いやはや、住みにくい世の中になりそうですね。一消費者として日頃感じたことや思ったことで主に不安要因について述べてみたいと思います。将来的にガソリン、電気・ガス料金から航空運賃、食品等の価格が引き上げられるそうです。ガソリン価格（4月は除く）や重油等の価格はいままでも上昇を続けています。食品価格も春以降も値上げラッシュがあったばかりです。また、輸入品の価格（化粧品、アルコール、家庭用品他）も同様の傾向にあります。

ガソリン価格の高騰で今まであまり日々話題となっていない電気自動車やハイブリット車が急に話題となったのも記憶に新しいところです。電気自動車について言えば、価格（高い）・インフラ整備・走行距離（一回の充電で走れる距離）・充電時間（一般的に長い）等で本格的な普及はまだ先の

話なのです。それよりもガソリン価格がもっと上がると次のようなこととなります。例えば、ガソリン価格 168 円の場合、車での通勤距離が往復で 12 km/日、通勤日 23 日、平均燃費 10 km/ℓの場合、4,636 円かかります。ガソリン価格が 200 円になれば 5,520 円かかります。因みに、電車通勤だと 200 円×23 日=4,600 円となります。他に税金等を考慮すると普通車→軽自動車→?となるかもしれません。

資源関係では鉄鋼大手が追加負担 1000 億円で豪産鉄鉱石価格 2 倍を受諾し主要顧客に鋼材の追加値上げを要請する可能性が高いとか。（最近、65%上がったと聞いていましたが）又、6月27日のニューヨーク商業取引所の原油先物相場は続伸し、国際指標となるテキサス産軽質油（WTI）の8月渡し価格が一時、1バレル（約 159 リットル）=140 ドル（約 14,900 円）台の大台を超えたとのこと。世界的な IT の進展で投機筋の資金が株から原油や穀物に向かい価格を押し上げていると言

われているのは周知のことですね。何とか収束してほしいものです。原油もこれだけ価格が上昇すれば新たに原油採掘地域が増えます。いままで採算に合わないということで諦めていた所が脚光をあびるからです。

今までの日本の景気は輸出と設備投資によって牽引され、企業の内部留保や株主に対する配当が重視された結果、所得の上昇は抑えられ実感なき好景気？が継続してきました。但し、一部の製造業や不動産業等では恩恵を受けていた模様です。また、生活水準から言えば所得の二極化が地域別や職業別で生じました。

日本の GDP/人の順位は 1998 年 6 位、00 年 3 位、02 年 7 位、04 年 12 位、2006 年には 18 位と 2002 年以降、下がっているのも気になります。

2007 年問題として団塊の世代の定年が話題となったのは去年です。企業の存続にかかわる定年延長や後継者育成問題が取りざたされたのは記憶に新しいことです。人口や労働人口の減少は、将来的に変化が起り購買力の減少が起きることも意味します。日本が生き残るための良いところは継承され、今後も先端技術でより魅力ある商品作り（高需要）が望まれます。

10 月から消費税アップの論議が開始されるとあるテレビ番組で報道されましたが、2 日間でなくなりましたね。サミット前だしね。何れは、国民の心の準備がされてアップする時期が来ると思いますが、経済が伸び悩んでいる時期には実施しないでほしいですね。

2. 一般的なことについて (part2)

内閣府の調査では街角景気も 2 ヶ月連続悪化となっていますが、恐らく 3 ヶ月連続で悪化するようなきがします。

以前からあったかもしれませんが、可処分所得の減少もあり消費者は現在生活防衛に走っています。衝動買いは確実に減っています。以前よりも商品やサービスの価格に関しての情報を詳しく集め比較検討しているものと思われます。当たり前のことですが、物価が上がるとお金の価値が減少します。今までより多くお金を支払わなければなりません。従って、所得が増えなければ消費支出（お金の使い道）に変化がみられます。

一例として衣料品で流行があっても、今もっているもので間に合えば最小限の購入で間に合わせるということも聞いたことがあります。

高額品の売れ行き（株価の下落も原因の一つ）が鈍っています。ある海外ブランドは日本向けの商品の価格の値下げを発表しました。また、依然良く聞いた働く人の自分へのプレゼントも価格が下がっていると聞きます。

今年の夏のボーナスの使い道は 1 位 貯蓄 2 位 生活費の補填 3 位 旅行・レジャー 4 位

住宅ローンの返済 5 位 耐久消費財（テレビ；特に 8 月 8 日から始まる北京オリンピックでの需要）とあるテレビ放送で言っていました。因みに近年の若い人たちは将来の不安に対して貯金をする人が増えているとも聞きます。

オリンピックは北京と日本の時差は 1 時間ですので、人気の種目のある日はみなさんがクーラーの効いた部屋でテレビを見る機会が多くなると思います。すると買物をする機会が減少して小売業にとってはつらい日々になるかもしれません。缶ビールとつまみは売れるかもしれませんね。もう、10 年前になります。日本で長野オリンピックが開催されました。このときは 2 月でしたが、売上が落ちたことを憶えています。

今後、日本はスタグフレーション〔経済活動の停滞（不況）と物価の持続的な上昇が共存する状態〕になると思われます。1980 年前後にもこの言葉を聞いたことがあります。まさかもう一度今頃聞くとは思っていませんでした。

3. 身近なことについて

普段の生活で物価高を考えると気になっていることがあります。私は電車通勤ですが、運賃は 100 円/回です。流石にすごいことだと改めて感じているところです。今後は料金改定が心配になっています。

後 1 つは、液晶テレビの値段がインターネットの価格比較が出来るサイトで徐々に下がっていることです。新商品が出れば価格は下がりますが、2~3 年前と比較をすると「えっ」というほどお手ごろな価格になっています。

また私事で誠に恐縮ですが、最近携帯からインターネットをファーストフードや外食企業のサイトにアクセスしクーポンを利用する機会が増えました。利用したい時にその場でアクセスして会員価格で決済ができます。通常のメニュー価格で注文しているお客様はちょっと気の毒だなと思ったりします。ただ、お得だからといって同じメニューを毎回注文することは健康を考えて控えています。

夜にビールのつまみに刺身を食べたいときなどは、商品があれば店の閉店前？時間前に価格が半額になるので時間を見計らって買物をします。以前に同じことをテレビである大臣がおっしゃっていました。もちろん、加工日時や期限の確認はします。1 回分が 2 回分になるのでお得ですね。

関心がある言葉 2 つ

情報

仕事を進めている上で 5W1H と P（計画）D（実行）C（点検）A（是正措置）は以前も大切なことを指摘したことがあります。その中で情報は目的を達成するためには必ず必要なものです。

一般的に情報は肩書きや地位によって集まってくる内容は異なります。自分でだけで囲い込み仕事上で共有を拒むことは、組織の目標達成のためにはなりません。もちろん、守秘義務がある情報もありますが、情報を収集するだけでは言い訳の材料（状況説明の材料）を探しているに過ぎない場合があります。情報は実際に活用し行動に移さないと意味がありません

一般的に情報は時間的な価値がありタイミングを逃せば価値が減少またはなくなる場合があります。情報は加工後（目的を明確にして環境を十分に分析した上で、適宜に収集&加工し結果）に実際にリーダーが組織を動かして丸となって目標を達成してこそ価値があります。それは、それぞれの従業員が日々、各自の役割分担で自分がすべきことを理解し全員で心をひとつにして目標に向けて行動することです。

前年踏襲

この言葉は私の一番嫌いな言葉です。この言葉から連想されることは、「世の中の動きを見ていない」、「自分でこのようにしたいという意思がない」、「アイデアがない」などです。そもそも一年前と現在の世の中（消費者の行動）は確実に違っています。消費者の望んでいるものを小売業者は消費者の変わりとなって品揃えをすることが原点です。消費者の声を無視した前年踏襲は絶対にしてはいけません。そのためにP（計画）D（実行）C（点検）A（是正措置）が生きてくるのです。但し、計画達成の可能性がある場合はこのかぎりではありません。裏づけのない計画を再度採用するという事は、前回失敗していれば同じ過ちを繰り返すということに他なりません。確実に売上は落ちます。そのためにも外部分析（業界、競合店、消費者）や内部分析（自社のABC分析や強み&弱みを理解）しっかりと行った上で計画は立てるべきです。特に商品計画は重要だと思います。

販売士2級検定対策講座のご案内

販売士検定試験2級のご案内（人物像について）

小売店舗運営の仕組みを理解し、主として小売業の販売技術に関する専門的な知識を身に付け、販売促進の企画ができるとともに、部下の指導・育成ができる。

販売士2級検定対策講座実施要綱

- 時 間：各回19:30～21:30
- 場 所：オルガ新樹苑3階ホール（長崎市浜町8-31）
- 受講料：1人6,000円（全13回分）
- 講 師：長崎販売士協会より派遣

■お問い合わせ・申込み先

長崎商工会議所業務課 堀川まで
☎095-822-0111

■その他：講義は販売士2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8,000円：要予約）

【検定対策講座日程】

回	月	日	曜日	科 目
1	8	25	月	小売業の種類
2	8	27	水	〃
3	9	1	月	マーチャライジング
4	9	3	水	〃
5	9	5	金	〃
6	9	8	月	〃
7	9	10	水	ストアオペレーション
8	9	12	金	〃
9	9	17	水	マーケティング
10	9	19	金	〃
11	9	22	月	〃
12	9	24	水	販売・経営管理
13	9	26	金	〃

<販売士2級検定試験>

- 試験日：平成20年10月1日（水）9:30～
- 場 所：オルガ新樹苑3階ホール
- 受験料：5,500円（税込）
- 試験科目
①小売業の種類、②マーチャライジング、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8月20日（水）～平成20年9月8日（月）

販売士1級を目指して



（株）博多大丸長崎店 大久保聡美

会社からの勧めで、私が販売士の勉強を始めたのは、入社して4年目の時でした。聞いた事もないその資格に対して、当初あまり関心を覚えませんでした。いざ勉強を始めてみると、それが以外に面白く、学生時代に勉強が嫌いだった私が、

気が付くとどんどんのめり込んでいました。

「販売士」という名前から、販売の技術を身につける為のものだと想像していたのですが、この資格は主に経済学で、販売に関する内容は勿論、販売以外の科目も多く、普段の仕事の中では学ぶことの出来ない内容に、好奇心を掻き立てられたからです。

そして私は、もっと知りたい、学びたいという思いで、3級、2級と進み、現在は1級の勉強をしています。1級ともなると経営学の内容もより深く、扱う範囲も広がるので、まわりからは私のような売り場に立つ販売員が勉強して何になるんだと思われるかもしれません。だけど、販売をする上で基本的知識として持っておくことは、大変意味のある事だと思っています。

今年は科目別で数科目しか合格出来なかったのですが、来年こそは完全合格を目指して努力していきたいと思います。

そして、1級に合格したら次は教える側に立って、販売士の勉強を志す人達の役に立てたいいなと考えています。

平成20年度販売士検定試験日程

- 2級 平成20年10月1日（水）
- 1級・3級 平成21年2月18日（水）

※販売士ハンドブック会員価格制度の新設について

1. 内容
会員が上級試験を希望し、当該級のハンドブックを購入する場合、会員価格で購入することができることとする。ただし、同制度の利用は年に1冊までとする。
 2. 対象
長崎販売士協会の会員に限定。
 3. 会員価格
○2級取得者の場合
1級ハンドブック定価9,500円⇒8,000円
○3級取得者の場合
2級ハンドブック定価8,000円⇒7,000円
 4. 購入申込
同制度を利用してハンドブックの購入を希望する際は、協会所定の申込書（別紙）に記入の上、事務局へ申し込むこととする。
 5. 期日
平成20年7月1日より
- 【お問い合わせ先】
長崎商工会議所業務課 堀川まで
☎095-822-0111

■平成20年度定期総会報告

当協会は5月29日（木）、オルガ新樹苑において平成20年度定期総会を開催した。総会では、平成19年度事業報告・収支決算報告、役員改選（案）、平成20年度事業計画（案）収支予算（案）について審議され満場一致で決議された。



推進課課長の久村豊彦氏による説明会が行われた。

議事終了後には、「九州新幹線西九州ルート（長崎ルート）について」と題して長崎県新幹線建設

■接客サービス講習会開催（報告）

当協会は、長崎商工会議所、長崎市商店街連合会との共催で6月25日、オルガ新樹苑3階ホールにおいて人材育成アドバイザーの山田智美子氏を講師に招き「接客サービス講習会」を開催した。

「顧客満足、はじめての一步」～サービスで利益をあげるといこと～をテーマとした講習会



には、協会会員や商店街から約40名が参加した。

顧客満足 “5つのポイント”

- 挨拶+α
相手を認めるのが挨拶。
「おはよう、今日のブラウス似合うよね。」と挨拶プラス言葉を添える。
- 表情 周りの人のためにある。
- 身だしなみ 今日会う人への思いやり。
- 態度 物を言わぬ言葉。
- 言葉遣い
言葉に心をのせて相手に遣わす。

従業員の対応で顧客が逃げる。 68%
商品 14%

『品物』+『サービス』=『¥』
・サービスは、ただただ影響力がある。
・サービスは、ただだからすぐやれる。