

平成20年9月8日

# 長崎販売士フラガ 9月号

発行／長崎販売士協会



## 「売りに効く、特効薬」

坂口雄一

今の時代は、人も情報も即戦力が求められている。だから、私も即戦力となる情報を提供しようと思う。『これをすれば、必ず売りが上がる』という、情報だ。

今の時代は、スピードが求められる。だから、長々と理屈をこねずに、端的に答えを述べよう。

『そのためには、商品を好きになること』だ。

「そんなの知ってるよ」という、声が多く聞こえてきそう。でも、今の時代はせつがち過ぎる。みんな、問題とその答えしか知らうとしない。大事な過程がおざなりにされているのだ。

「商品を好きになりなさい」

これは、ほぼすべての接客講習会、接客マニュアル本に書かれている言葉だ。それは『確かな効果があるから』なのだ。それなのに、これを実行できている販売員は唾然とするほど少ない。

## ▲8/22 移転リニューアルオープン MAXMARA 長崎店

「私、好きな商品ありますよ」という販売員もいる。でも、この台詞は根本から間違っている。

『好きな商品あります』は裏返せば『好きでない商品もあります』なのだ。それでは失格である。

販売員は、自分好みの商品だけでなく、商品の全てを愛し、好きであるべきなのだ。確かに、人間誰しも好き嫌いはある。自分好みでない商品もあるだろう。

しかし、それでもその商品の良いところを探し出し、お客様に自信をもって薦められるくらい商品を好きになるべきだ。

すべての商品を好きになるための具体的方法として、『朝礼のときに、適当に選んだ商品の優れた点を5つずつ、みんなで出しあう』というものがある。これは、私の店でも実行している。そうして、他人の意見も聞くことで、その商品の意外な利点に気づくものなのだ。そうやって意見を出し合えば、ひとつの商品につき10個以上、セール

ポイントがみつけれられる。それを、セールストークに活かすのだ。



私は、ストアコンパリゾン（競合店調査）に行く際には、必ず販売員に「この商品の良いところって何ですか？」と聞くようにしている。

私の経験上、ほとんどの販売員が「お値打ちですよ」とか「今流行ですよ」とか「お客様に、お似合いですよ」という一辺倒な受け答えしかしない。その商品独自の特性とか、利点を挙げられる販売員はごくわずかだし、挙げられたとしても、せいぜい一点から二点である。

私個人としては、その商品ならではの利点を最低五つは言えるようにならないといけないと思う。

それだけ挙げれば、お客様も「わあ、ホントにこの商品すごいんだあ」と感動されるものなのだ。

私は、この方法をつかってから、クロージング率（購買率）は8割を超えるようになった。

売っている商品は、正直他社とそれほど変わりはない。ただ、その商品のプロデュース力が違うだけだ。私は常々販売員は『エスキモーに氷を売る』心意気でなければいけないと思っている。

商品である氷を心から愛し、その利点を述べられたなら、エスキモーはその辺に転がる氷など目もくれず、あなたから氷を購入するようになるのだ。

「商品を好きになる」

どうだろう？この、聞きなれた台詞を、あなたはほんとうに実行できているだろうか？

当たり前のことを、当たり前に行うことで、当たり前でない結果が出るものなのだ。

## 販売士3級合格体験記

### 長崎玉屋 中間裕実子さん



私は高校を卒業した後、デパートへ入社しました。11年間勤めてきて先輩や取引先の方から販売の基本、商品情報など様々なことを学んできま

した。しかし、12年目に入った今、私の知識ではまだまだ足りないと思い、改めて基本から学んでみようという気持ちになりました。

1人で勉強することが苦手な私は、商工会議所が行っている講座を受講しました。先生方の説明はとても分かりやすく、一番印象に残ったことは「小売業の役割」でした。お客様のニーズや欲求に適合させて取扱商品を適切に編集することが小売業の重大な役割であることを改めて学びました。

今までもお客様の立場に立って購入したい商品は何かを考えて品揃えを行っていましたが、販売士の勉強をしてからは、小売業は生産者と消費者との間の橋渡しの役割ということを常に忘れず、お客様の情報、取引先からの情報、それぞれを取り入れ、以前よりももっと慎重に品揃えを行うようになりました。

そのほかにも在庫管理の基本や売場の人間関係のあり方など、さまざまな面で勉強になりました。何事も基本が大事ですので、学んだことは忘れずにこれからの業務に活かしていきます。

### 長崎玉屋 望月佐也香さん



最近、「資格」という言葉をよく聞きます。私は、販売に携わって14年経つのに資格を何も取っていないと考え、自分のスキルアップのためにもと思い、夜間講座を受講しに行きました。

最初にテキストを読んだ時、あまりにも自分が販売用語を知らなすぎること愕然とし、販売士の3級なら何とか取得できるだろうと軽い気持ちだった自分が恥ずかしくなりました。

講座に通いだし、言葉を理解していくうちに、販売がさらに楽しくなりました。また、販売員としての基本的な言動を再確認できたり、自分が知らなかったことを学べたりし、夜間講座に通い販売士の勉強をして本当に良かったと思います。

「販売」とは、本当に奥が深いものだと考えます。一つ知れば、次を知りたくなります。今後は、得た知識をいかにして売場の販売力や作業効率アップのために活用できるかを考え、販売員の皆がスキルアップできるように話をしながら、さらなる自分のスキルアップを目指し、日々勉強していきたいと思っています。

梅月堂 夢彩都店 店長 井手教子さん



私は学生の頃、体育の教師を目指し、目を輝かせながら思いっきり体を動かしていましたが、20歳の時、車椅子生活となり、必死のリハビリで何とか日常生活はできるまでになりました。

教師の夢をあきらめていたどん底の状態の時、友人が“梅月堂のシースクリーム”を持って励ましてくれました。その時に食べたケーキの美味しかったこと・・・。

口に入れた瞬間、滑らかなスポンジとしっかりと美味しいカスタードクリームと生クリームのハーモニーが口いっぱいに広がり、生きる喜びと幸せがふつふつと湧いてきました。

働くなら『梅月堂』と思い、少しでも恩返しをしたい一心で畑違いの販売という仕事に飛び込みました。アルバイトのゼロからの手探り状態から始まり、失敗もしながら学んでいきました。

これまできちんとした基礎知識を学ぶ機会がなかったため、この養成講習会を受けてみたいと前から思っていました。すると会社から販売士3級を受けてみないかと連絡があり、同じ職場の人たちの協力もあってとてもうれしく思い申し込みました。

しかし、ちょうど家庭の事情で急に引越しが決まり、仕事と引越し準備と養成講習会でとても大変でした。2階建ての家一軒分の荷物を6畳1間分にしないでいけなくて、毎日夜中の3時4時までかかり、当然勉強する暇なんてありません。

そんな中、講習会の先生方がポイントを学んでいなかったらハードスケジュールの中、合格することは絶対無理でした。

先生方、本当にありがとうございました。

何回も何回も本を読み直して販売の奥深さと面白さが分かったので、ここで得た知識をいかに現場で活かしていくことが大切だと思い、この3級合格がスタートラインで次の2級もぜひ、受験対策講座を受けることで知識を深め、さらにお客様に喜んでもらえる店づくりを目指してやっていきたいと思えます。

## 第62回3級販売士検定試験の結果について

平成20年7月20日(水)に施行された上記検定試験の結果は下記の通りです。

全国実受験者数 14,919名 合格者数 8,145名  
合格率 54.6%

講習会受講者数 16名 合格者数 11名  
合格率 68.8%

## 販売士3級合格率(講座受講者と全国との比較)

H17年7月	全国	64.0%
	長崎	88.0%
H18年2月	全国	57.9%
	長崎	88.9%
H18年7月	全国	50.1%
	長崎	74.1%
H19年2月	全国	62.7%
	長崎	66.7%
H19年7月	全国	60.4%
	長崎	77.4%
H20年2月	全国	48.5%
	長崎	84.6%

## ■販売士取得について

最初は何気なく販売士の勉強を始めたのですが、今では大変役立っています。まずびっくりしたことは、仕事でおかしいところに色々気付きました。環境は変わっていないはずなのにと思いつつ、まさに自分自身の考え方、見る目が変わったのです。視野も広がり、対外的な交友関係も広くなりました。内向きでなく外向き、グローバルな見地で物事を考えることがまず必要です。「今、何故販売士なのか。」と自分自身に問いただして見ると、小売業に勤める社員として一般的な常識なのです。経験でも商売が出来る訳ですが、基礎知識がないと自分自身の中に裏付けがないので、自信や確信が湧いてきません。“時は金なり”と言うことわざがありますが、若いときにこのことに気付く人が何人いるのでしょうか。私自身知らなかっただけに、販売士の普及が私の任務だと思っています。

人生誰もが一回きりです。自分自身に負けたら終わりです。小売業に勤める人には、是非販売士を勉強して頂きたい。長崎市内においても10月に大型商業施設がオープンします。更なる地域間競争の激化が予想されます。私自身思うにこれから会社を伸ばして行くには優秀な人材が必要です。人こそ会社の財産です。一人一人がステップアップすることで会社は発展します。知識を吸収し、知恵を出し合ってお互いががんばりましょう。

(H・Y)

## 販売士協会活動について

### ■協会活動について

当協会も平成9年度から本格的な活動を始めて、早11年になります。協会員の情報交流の場として販売士プラザも隔月発行しており、販売士検定の受験対策講習講座、視察研修会も毎年行っています。当協会は広報委員会、研修委員会、企画委員会の3つの委員会があります。毎月第3木曜日午後8時に商工会議所に集まり理事会を開いています。いろいろな業種の人が集まり、意見交換等しております。

### 今後の活動予定

- ・ウォーキング大会 平成20年11月6日
- ・ラッピング講習会 平成20年11月下旬
- ・大型商業施設視察 (ゆめタウン久留米を予定) 平成20年2月頃
- ・販売士検定試験合格者交流会 平成21年3月下旬

## 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激しい小売業は乗り切てはいけません。

また、真にお客様のニーズに込んで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。

## 記念日(9月)

- 9月 1日 防災の日
- 9月 2日 宝くじの日
- 9月 4日 くしの日
- 9月 6日 鹿児島県黒牛、黒豚の日
- 9月 9日 救急の日
- 9月10日 野外広告の日
- 9月15日 敬老の日
- 9月16日 競馬の日
- 9月20日 バスの日
- 9月23日 不動産の日
- 9月24日 清掃の日・畳の日
- 9月29日 クリーニングの日・招き猫の日

## 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形式で見ることが出来ます)
- 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

### 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)