

平成20年11月17日

長崎販売士フラザ 11月号

発行／長崎販売士協会



▲浜屋百貨店本館2階 アデュートリステス

営業時間について

無性にお肉が食べたくなって近所のデパートに行った。しかし、食べたい種類のお肉が無く市場のほうに足を伸ばしたのだが夕方暗くなってからいったので8割ほどのお店が閉まっていた結局欲しい物が無くあきらめて帰った。お客様という私一人がうろろろしてただけで他は全くいなかった。確かに、早く閉めて正解かなとは思った。しかし、市場の案内には19時までとの案内があったので多少疑問には思う。

ファミリーレストランのG社は25時マデで24時30分にはオーダーストップをしていた。その営業時間を1時間延長した。POSシステムの導入は比較的早く、客数、客単価、売上は常時見ることが出来た。24時から25時の売上や客数のデータからは1時間早く閉めたほうが良いのではないかとこの声がある中、延長することによってそ

の前の時間帯の入店客が増えるという主張を基にしたの決定であった。営業時間の延長から2年後営業時間は1時間短縮されもとの時間に戻った。25時から26時の来店数は平均0.5人と圧倒的に少なくしかも注文内容も単価の低い喫茶が中心であった。とても人件費や光熱費の出る状況ではなかった。実際の滞在時間から考えてみても、ランチタイムは25分前後が多くディナータイムは45分前後が多かったので、延長によりその前の時間帯の入店客数の増加というのは少し根拠に乏しかったのではないかと考えられる。

昨年、家電量販店に買い物に行ったときのこと、平日の開店時間を15分遅くしますとの張り紙を見つけ思わず携帯で写真を撮った。大きな売り場面積で、常時、100人近い従業員がいた。ただか15分だが年間にすると延べで6,125時間に相当し、時給700円で計算しても、約430万円になる。家電量販店の粗利率はわからないが売上換算にして数千万円アップと同じ効果があ

ったものと考えられる。

以前、上司が、アパレルは販売のスペシャリストをそろえれば土日祝日休みにしても売上はほとんど変化しないといっていたのを思い出す。究極の理想論の展開である。顧客との結びつきの強い店舗にし、店主導でお店の空いている時間に来いといった感じである。しかし、スペシャリストの育成に時間がかかったり、給与水準が高くなってしまふ。また、顧客の利便性から言えば、同じ休むのでも、POSにより統計的に売上が少ない曜日にするとか、年間の中で売上が少ないつきに休みを集中させるなど課題は残る。ただ、上司が言いたかった事は、世の中の小売がお客様のニーズの名の下に営業時間の延長、店休日の返上など採算度外視で突っ走っている実情を皮肉ったのだと思う。皆さんも、自店に当てはめて考えてみてはいかがでしょうか？

販売士の目

私は、販売の職業に就いておりませんので、まずは消費者として感じたことを記します。
消費者として困ったこと（出来事）

家電量販店での出来事です。プロジェクターの延長コードをつなぐコネクターを買うために売場に向いました。売場をくまなく探しましたが、見つかりません。

そのとき、私のそばを店員さんが通り掛かったので、求めている物の内容と、探したけれど見つからない旨を伝えました。

店員さんの返答は「そこに無ければ、置いていません」です。それだけを言うと店員さんは別の売場へ移動していきました。

以上が、出来事のあらましです。

少しうがった見方ですが、「在る商品は売るが、置いていない商品は売ることができない。だから、対応できません」と、言われたような気がしました。

商品を求めて来た客をみすみす逃すこととなり、また、その店に対する心証を害することにもなるので、接客態度として疑問に感じました。

消費者である私が求めているのは、次の点であります。

- ①必要な商品
- ②売場担当者の目で、もう一度当該商品の有無確認
- ③求めている内容をもう一度聞き、代替となる商品を提案する
- ④置いていない場合の対応についての相談（取り寄せの件）

今回の一件で、売ろうとする姿勢、態度を明確に伝えることは、重要である。その気持ちを表す

には、念のためにもう一度（店員）自身の目で商品の有無を確認する等の行動をまず取ることだと思いました。

販売士として、消費者心理等を学び、理屈では分かったつもりでしたが、「求めている商品がなくとも、消費者の求めに対し、真摯な態度で接することで、消費者は満足できる場合もあるのだ」ということを痛感しました。



販売の職業に就いていない私が申し上げると、クレイマーのような感じですが。サービス業の類（金融期間27年、専修学校5年）に勤めて、

今ももっとも気を付けているのは、接する相手の方に「この担当者（ひと）でよかった」と、思ってもらえるように、真剣に対応することです。

商品の返品、交換は快く

お客様からの返品、交換は快く対応すべきだ。何故なら、お客様の言い分を聞く事で、そのお店が好きになってくれるかもしれない。そのお店が好きになれば次もその次もお店を利用してくれる。接客マニュアルにも必ずそのように書いてある。ところが、先日、商品の返品、交換に来たお客様と販売員が半ば言い合いになっている場面を目にした。「商品の使い勝手が悪いから返品したい」と言うお客様に対して、販売員は「商品に不備はあない」と言ってしばらく譲ろうとせず、一歩間違えばクレームにもなる緊迫した事態を見ていてハラハラした。

お客様はその後、商品を返品してお金を返してもらったからといって、満足してお店を後にする事ができたのだろうか、そのお店を好きになったのだろうか。またこの店に来たいと思ったのだろうか。きっとそのお店に不満や不信感を抱いて帰ったのではないだろうか。そしてその事を家族や友人に話すだろう。

お客様は良い出来事は1人か2人にしか話さないが、悪口は10人に喋るらしい。1人の顧客を失う事は10人の顧客を失う事につながりかねない。そして、新規顧客1人あたりの獲得費用は、平均1万円かかると言われている。10人の顧客を失えば10万円の損失という事になるのだ。さらに、その顧客の生涯における自店での買物総額を考慮すれば、その被害は甚大である。

だが、何もかもお客様に言いなりになるのではなく良くないと思う人もいるかもしれない。中に

は“モンスターカスタマー”とあって、メーカーや小売店に対して自己中心的で理不尽な要求を行う人もいるが、本当に悪意を持ってやって来る人などきつと1000人に1人いるかないかぐらいではないだろうか。

そのたった1人の為に999人のファンを逃さない為にも、返品、交換は「はい、喜んで！」と笑顔で快く受けるべきだ。

販売員が変わるとお店の雰囲気が変わる

挨拶とは人を認めているからすると講習会に参加した時、講師の方からお話がありました。なるほどと感心しました。会社においても同じ部門の方と挨拶することは当然ですが、他の部門の知らない方とは、正直挨拶もろくにしていない自分に気がきます。

例えば、知らない人同士、同じ会合にいても何も会話がなかったら、何の進展もありません。相手が話しかけてこられなかったら、自分から勇気を振り絞って積極的に会話をすることが大切だと思います。

会話することによってお客様との距離が縮まるのです。お客様が来たのに挨拶も、接客もしてくれないというクレームがたまにあります。お客様は自分の存在を認めて欲しいのにお店の販売員は事務作業をしていたとか。一番やってはいけない最悪のパターンです。

売場はわざわざ来店してくれたお客様に対して満足して頂けるおもてなしをする場所です。お客様のためになる知識とか情報を提供することにより、お客様の信頼感が得られます。日頃から異業種交流会等、色々な方と会話することによって会話を高めることです。また販売士を習得すると、本や雑誌、テレビ、友人、研修等で色々な知識を吸収することもとても大事です。

私が経験したことを書いて見ました。

・以前近所の花屋さんで買い物したことがないのにその店の前を通るとよく挨拶してくれる販売員さんがいました。



いつしか自然とその店で花を買うようになりました。その販売員さんがお店を辞められてからは、同じ品揃え、同じ店なのになにか寂しい気持ちになりました。

・飲み屋さんに行って注文の時「〇〇さん何を飲

みますか。」とか、帰りのとき「〇〇さんいつもありがとうございます。」と言われたらうれしくなり、また来ようかなという気持ちになります。その店は、日によって従業員さんが変わる店で、人によっては「何にしましょうか。」帰りには「ありがとうございます。」だけでは物足りない感じがします。

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」とはどういうことなのでしょう。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っていくはけません。

また、真にお客様のニーズに応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。

販売士3級養成講座開催のご案内

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ます。

販売士3級養成講座

「販売士3級」の受験をサポートする夜間講座です。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た方とします。

<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

■定員：30名

■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：講座は販売士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)

【養成講習会日程】

回	月	日	曜日	科目
1	1	14	水	小売業の類型
2	1	16	金	〃
3	1	19	月	〃
4	1	21	水	マーチャダイジング
5	1	23	金	〃
6	1	26	月	〃
7	1	28	水	ストアオペレーション
8	1	30	金	〃
9	2	2	月	販売・経営管理
10	2	4	水	〃
11	2	6	金	予備試験
12	2	10	火	マーケティング
13	2	13	金	〃

<販売士3級検定試験>

■試験日：平成21年2月18日(水)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

■受付期間 平成21年1月6日(火)～
1月26日(月)

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)

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
②マーチャダイジング	50分	の得点が50%
③ストアオペレーション	50分	以上、かつ、面接試験で合格と
④マーケティング	50分	判定されること。
⑤販売・経営管理	—	
【面接試験】		
・表現力		
・説得力		
・問題意識		