

平成20年12月25日

長崎販売士フラザ 1月号

発行／長崎販売士協会



▲浜屋百貨店 本館6階

Never Give Up !! 〈打つ手は無限〉

長崎販売士協会会長 富永廣道

新年明けましておめでとうございます。皆様にとって素晴らしい一年になりますよう祈念いたします。昨年も、協会では予定していた各事業を順調に行うことができました。理事会の参加人数も増え、活発な意見交換により新しい事業である接客販売コンテスト実施に向けての可能性も出てきました。

それにしても、サブプライム問題を発端にした世界規模の金融危機が報道されてからの市場は、重度の混乱状態が続いています。景気動向指数も落ち込み、景気後退の長期化が予想されています。宝飾品や海外ブランド等の高額品は、特に落ち込み幅が大きいようですし、雇用不安の広がりや所得減により、消費材全般について売上減が報じられています。消費者の生活防衛意識はさらに強まり、デフレと景気後退がスパイラル的に同時進行しています。百貨店業界は再編後も引き続き昨対

割れが続いていますので、不採算店を閉店し、改装を控えるようになるでしょう。大手量販店も同様に厳しいので、新規出店は続けながらも、従来型S・Cの閉鎖を急ぐでしょう。

新年早々暗い話になりましたが、現実には現実です。皆様の所属する企業でも何らかの影響を受けているとは思いますが、現状打破に向けての打つ手はあるはずで、こういう時こそ、明るく前向きに考え、具体的に行動しましょう。Never Give Up !! どんなに苦しくても、打つ手を模索しましょう。「やる気」と「生きた知識」と「行動力」があれば、きっと乗り越えられると思います。この3つの要素のなかで「生きた知識」を提供するのが、販売士資格制度です。

販売士の級別人物象は、3級「販売技術能力がある者」、2級「販売管理能力がある者」、1級「経営管理能力がある者」と位置付けられています。販売、スタッフ、売場責任者、経営者とそれぞれの役割に役立つように科目別に必要な知識を、吸収出来るようになっていきます。「生きた知識」が身につく

と、「やる気」と「行動力」が自然に発揮され、スキルアップや業績向上に繋がり、収入アップも期待出来ます。ぜひ、皆様も資格取得へ、チャレンジしてみてください。

長崎販売士協会では、資格取得へのバックアップや、各種情報提供、講習会の開催や、商業施設視察、懇親レクレーション等の事業を行なっています。合格の暁には、できれば協会に入ってください。会員の仲間達も頑張っていますので、刺激しあい、より「やる気」が湧いてくると思います。

最後に、私の好きな詩を紹介して、新年の挨拶に代えたいと思います。

打つ手は無限

素晴らしい名画よりも

とてもすてきな宝石よりも、もっともって大切なものを私は持っている。

どんな時でも、どんな苦しい場合でも愚痴を言わない。

何か方法はないだろうか。

何か方法はあるはずだ。

周囲を見回してみよう。

いろんな角度から眺めてみよう。

人の知恵を借りてみよう。

必ず何とかなるものである、なぜなら

打つ手は常に無限であるからだ。

平成20年を振り返りますと1年前からあったサブプライムローン問題、物価高、燃料費の高騰、そして、忘れもしない9月15日のリーマンショック以降の世界同時株安、円高、世界同時不況と話題に事欠かない1年でした。一時はスタグフレーション（不況なのに物の値段が高いこと）と言われていましたが、今ではこの言葉も耳にしません。将来、デフレという言葉が再登場してくることが想定されます。来年度、消費者は今まで以上に生活防衛をします。可処分所得（税金を引いた残りのお金）も下落し、生活シーンも変わります。

企業の方は設備投資を大幅削減し、経費を徹底して洗い直して存続防衛を図ると思われま。消費者も企業もお金の使い方はシビアにならざるを得ません。消費に今までのようにお金を使わない時代が来ます。関心事はたくさんありますが、一部取り上げてみたいと思います。

円高で徳をする。損をする。

円高と騒がれていますが、円高とはそもそも何なのでしょう。ご存知の方もおられると思いますが感心のある方はこの先を読んで下さい。

円高になると輸入産業と海外旅行でのメリット（得をする）が増えますが、逆に輸出産業、海外

からの旅行者にとってはデメリット（損をする）になります。以下、為替手数料を考えないことにします。

徳をする場合）例えば、小売業では円高になると円高還元セールとかの売り出しが急に増えます。

ある商品を仕入れるのに今まで110円支払っていましたが、今は88円で同じ商品を仕入れることができるということです。つまり、20円少ないお金で仕入れることになります。そこで、商品の売価を200円から180円に下げることができたりするわけです。

海外に旅行する人は1ドルが今までの110円から88円になるとドルを2割安く買うことができるわけです。化粧品、衣料品、バッグ、靴が割安で購入できたり、ホテルの宿泊等割安でサービスを受けたりすることができます。

損をする場合）輸出産業では商品を海外にドルで販売しドルを受け取った場合、今まで100ドル（1ドル＝110円）で11,000円を貰うことが出来ました。ところが円高になると100ドル（1ドル＝88円）で8,800円を貰うことになります。今までよりも手取りが2,200円（11,000円－8,800円）減ることになります。つまり、2割も減ることになりますので輸出に依存している企業は大変なのです。それでいろいろな問題が起きているわけです。

逆に海外で日本からの商品を例えばドルで買うと海外から来る観光客は日本で買う商品が高いとか、サービスが高いとか正反対のことが起こります。長崎でもここ数年は中国や韓国からの旅行者数が増加していたと思いますが今はかなり減少しているでしょう。韓国からの旅行者の減少は不況と円高ウォン安（8月末比較で約40%安い）によるものです。

情報はリアルタイム（80年前とは大違い）

考えてみる間もありませんが、今の時代は情報が多少のタイムラグ（時間差）があるかもしれませんが、ほぼリアルタイムに全世界を駆け巡ります。悪いことが重なると複数不安要因のシナジー効果とでもいいでしょうか負の連鎖も起こります。一説には百年に一度の不況という声も聞こえてきます。しかし、百年前には生きていなかったのが実際の不安心理は書物や映像で知るしかありません。百年前の不況（1929年に始まるアメリカの恐慌）と今の不況はまったく時代背景が異なり原因も違います。先日あるテレビで言っていました。1929年から1932年までアメリカでは失業率32%、物価下落35%、株価下落89%となったそうです。このころは国際協調もなく銀行もつぶれたそうです。不況の規模は当時とは違い世界的な規模となっていますが国際協調はあります。

今から先3ヶ月で心配なこと

リーマンショックは9月15日でした。仮に上場企業で9月末に四半期決算の締め日となる企業は11月の下旬あたりに四半期の業績の発表があります。まだ、リーマンショックからは2週間あまり後の締めで2ヶ月半はリーマンショックを織り込んでいません。12月末に四半期決算の締め日となる企業は2月の下旬あたりに四半期の業績の発表があります。もろに現状を反映した決算が発表されることとなります。ある意味わかっているのですが、実際の発表で生活者の不安要因が深刻さを増し財布の紐が強固となります。更に消費が落ち込む可能性があります。

自分が今、気になっている商品やサービス

価格がそのまま内容量が減る、価格が上がり内容量はそのままである。何れも実質価格が上がったこととなります。しかし、小売業が自社開発をしたPB商品（プライベートブランド）です。



食料品から日用雑貨までの品揃えがあり通常の市価よりも割安で手に入ります。100円ショップの商品も売れていると思いま

す。以前、物価が上がるということでカレーライスのレトルトパックをまとめ買いをしました。今でもまだ残っています。

後は時間帯、走行距離で割引のあるETCカードの普及が今までよりも進んでいるような気がします。

油の値段の下落

原油価格が7月に1バレル147ドルの高値から12月には30ドル台に実にわずか5ヶ月あまりで4分の1の価格になりました。世界的需要の減少とマネーゲームの終焉が原因でしょうか。経済はやはり生き物であると実感しました。春から夏にかけては電気自動車、夏は漁船の燃料価格の高騰、納豆の容器の価格高騰などが記憶に残っています。

電車からよくセルフのガソリンスタンドの店頭価格の推移を見ていました。最高で1ℓ185円前後だったと思いますが、今では105円の表示となっています。ガソリンスタンドはセルフ店舗が増加して、従来の店舗の廃業が増えているのも実感します。今では、軽油とガソリン価格の差があまりないとも聞きます。当分、燃料費は心理的な負担から開放されると思います。

新しい店舗にて体験したこと

10月には8年ぶりに大型商業施設「ココウォーク長崎」がオープンしました。何回が行きましたが来場者は十代とファミリーが多いと感じました。建物内部は現在流行の2階と3階の間が吹きぬけの構造で開放感があり、2階の通路はゆったりしています。商店街と比較すると空調面と明るさでやはり違うなと思いました。私が行くときはいつも3階のフードコートが賑わっています。また、4階のレストランの一部はいつもお客様が並んでいました。最近行った時は1月になっていないのに衣料品大手のSPA（製造小売業）が半額で商品を販売していたのが印象的でした。

以上、本年を振り返って頭に浮かんだことを書いてみました。

「店舗の魅力アップ術」の講習会に行って 博多大丸長崎店 野村真衣子さん

今回の講習会で一番印象に残った言葉は講師の先生がおっしゃっていた「ディスプレイ」と「陳列」の違いです。

「陳列」は顧客に「見せる」ために商品を並べること。

「ディスプレイ」は来店した顧客の注目を集め、関心を高めさせることによって購買に結びつけようとする商品を「魅せる」といった演出方法のこと。



今まで私は、この2つの言葉の違いも特に考えたこともなく、何となく売場のディスプレイをしていましたが、

お客様の目線でのディスプレイがとても重要だということに改めて気付かされました。

考えてみると、自分自身が客として買い物に行ったときに、欲しい物が手に届かない所があったり、色違いやサイズ違いがなかなか見つからなかったりして、「何だか商品が選びにくいな」と感じたこともあります。それだけ売場のディスプレイがお店にとって大きな役割を果たしているんだなと思いました。

今後、ディスプレイをする時は、今回の講習で教えて頂いたことを活かし、常にお客様の目線から考え、「見せる売場」から「魅せる売場」を作って行けたら良いなと思います。

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」とはどのようなことなのでしょう。感じがよい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。

販売士2級合格体験談

専門学校メトロコンピュータカレッジ

木村郁子さん



私が勤務しておりますメトロコンピュータカレッジは、2007年に島に開校しました。当校の学生は、2年のカリキュラムの中で、コンピュータに関する基礎知識から、POSシステムなどのシステムをつくるためのプログラムや画面のデザインなどを学びます。また、同時に、情報の国家試験をはじめ、販売士検定、日商PC検定なども受験し、知識も深めます。販売経験のない（または、少ない）学生達には、販売士検定の学習内容は、将来POSシステムを作り上げ、それを販売し、メンテナンスをしていく時に大変役に立つのです。

私も学生の講義に関わりますので、学生への指導内容が少しでも深くなればと、また、実際にメトロ書店の売り場に立つこともあり、私自身のスキルアップになればと、販売士2級を受験しました。

『販売士2級合格』は、昨年の私の年頭の目標の

一つであり、学生にも「合格する！」と断言しておりました。プレッシャーを感じながら、2級養成講座の募集要項が発表されるのを、今か今かと待ち望んでおり、しまいには待ち切れず、掲載される前に検定・講座のご担当の堀川様に問い合わせをし、後日申し込みをさせていただきました。

仕事をしながらの夜間講座は、正直つらいものでしたが、「絶対合格する！」という気持ちで、集中してテキストを読むこと、問題集を解くことを心がけました。

講座では、テキストの内容に関して、各担当の講師の先生から、身近な事例などを用いて解説していただきました。また、これまでの試験の傾向や、過去問題についても解説していただき、テキストに書いてあることが、一人で勉強するよりもはるかに早く理解でき、覚えることができたこと感謝しております。この講座とテキストで学んだことを業務に生かし、さらに1級の習得を目指して参ります。

講座のお世話をいただきました講師の皆様、商工会議所の皆様に心よりお礼を申し上げます。

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
1級・3級 平成21年 2月18日(水)