

平成21年11月30日

長崎販売士フラザ 11月号

発行／長崎販売士協会



▲お歳暮ギフトセンター（長崎浜屋8階）

何事にも疑問を持つ

デフレや急激な円高により企業収益も厳しい現状です。小売業においてもリーマンショック以降、サラリーマンの給料や賞与減による需要の減退があげられます。高額品がなかなか売れない。客単価が上がらない。円高による輸入商品の割安感もあいまって国内産の競争力も落ちてきています。

牛井やジーインズにも見られるように安売り競争が激化してきています。売上=客単価×購買客数です。一般的に安く売れば売上高は減少し、企業の利益もそれに伴い減少します。企業は継続することが前提条件なので、利益を出すためには、更なる人件費のカット、宣伝費の削減をせざるを得なくなる場合もあります。最悪は、従業員のリストラも考えられます。

今の経済情勢では売上を確保するのは、なかなか難しい状況だと思います。しかし、どんな状況であろうとも売上を上げなければ企業は存続しません。

今の経済情勢は別にして、売れない根本原因が

何処かにあるのではないのでしょうか？人が生活する上では、必ず食料品、洋服等は絶対に必要です。どこかのお店で買っているはず。ただ単に自分のお店に来店されないだけではないのでしょうか？何でお客様が来店されないのか考えたことはありますか？

なぜ？なぜ？なぜ？と日頃から疑問を持つことが大切だと私は感じます。一番良い例が子供の頃の経験です。子供の頃は、何に対しても関心を持ちます。「おかあさん、これなあに？」、「おかあさん、これどういう意味？」大人になって疑問をあまり持たなくなったような気がします。

例えば、「売上が悪いのは何で？」と上司から聞かれても、「今の経済情勢だったら無理ですよ。よその店も売上悪いですもの」と、答えたりしていませんか？

だから売上減に関してあまり原因追求に興味を持たないような気がします。その答えは不景気=売上減というだけです。

大きい意味では、お客様の望んでいるサービス

とお店の取り組みにギャップがあるのではないのでしょうか？まず、自分のお店をもう一度一から基本に戻って考え直してみたいかがですか？

具体的には、お客様が欲しい商品が店頭がない。お客様がその商品があること自体を知らない。販売員に商品知識、説得力がなく、商品の良さが認識できず、購買に結びつかないなど、色々と考えられるのではないのでしょうか？どのような品揃えをすれば良いのか？どのような価格帯にすれば良いのか？どのような企画でどういう提案をすれば良いのか？など…。

本当の意味での売上が出来ない理由を日頃から考えて置かないと、景気が上向いても他店に差をつけられるのではないのでしょうか？お客様とのニーズが合わないのなら新しいブランドを入れるのも良いと思います。しかし、急に取引先と交渉して、今すぐ出店しますということにはならないと思います。何年も前から目当ての取引先を訪問して出店の話をつないでおく必要もあります。

話は変わりますが、九州販売士交流会の講演会でも需要創造が重要だと講師の方が力説されていました。既存の企画ではなく、新しい企画の提案を積極的に行い、新しいお客様を創出することが継続的な企業の成長につながると考えます。

長崎学さるくに参加して

10月14日（水）、長崎さるくに参加しました。これは、会員の交流及び長崎の再認識を兼ねたもので当日は6名が参加した。知らないことも



数たくさんあり、とても良い勉強になりました。グラバー邸からスタートし、大浦天主堂

～小曾根～ドンドン坂～小菅修復場～鉄橋～浜市商店街～※清風亭跡（榎津町）のコースを歩きました。

※清風亭跡

慶応3年（1867）土佐藩参政の後藤象二郎と坂本龍馬が密かに会談し、「大政奉還」という政治方針で意気投合した場所として知られている。

第6回九州販売士交流会開催（報告）

10月31日（土）、午後2時より福岡商工会議所において日本・福岡・長崎・島原販売士協会の共催で九州販売士交流会が開催されました。

当日は総勢45名の参加となり、当協会からは富永会長、冬木副会長、吉岡副会長、藤原理事、事務局の5名が参加しました。



▲参加者全員での記念撮影

講演会では、「食の安全」と「正しい情報の提供がお店を救う！」と言う演題で、講師として(株)石村萬盛堂の代表取締役社長である石村善悟氏をお招きし講演が開催されました。その内容を一部ご紹介いたします。

【講演内容】

会社は潰れるようにできている

という題目では、100年企業が続くのはかなり難しいというお話がありました。

事業の本質には2つがあります。1つは、変化対応、もう1つは需要の創造です。

●変化対応

会社は、変化対応業にすぎないと言われ、その時代に合った商売をすることが大事であると説明されました。

その中で、エルメスの会社を例に出され、エルメスは当初19世紀に馬具工房を開いたのが始まり。その後、馬具づくりの技術を転用してバッグを製作。自在に自分を変える。

●需要の創造

市場、お客様を自ら創り出すことが必要。商いと屏風は、一緒。意識的に会社を大きくしない。

守破離（しゅはり）

「守」・・・受け継がれた物を守り
「破」・・・現代合わなくなった物を捨て去り
「離」・・・新しく、独自の工夫を加え、そして今までの型を越える。

先義後利（せんぎこうり）

義を先にして利を後にする者は栄える。企業の利益は、お客様・社会への義を貫き、信頼を得ることでもたらされるとの意味で、言い換えると「お客様第一主義」「社会への貢献」となります。（大丸の企業理念）

懇親会のビンゴゲームでは、当協会から参加した5人全員がなんと景品のワインをゲットしました。

視察研修会報告 ～漁人市場とととと～

1月12日(水) 島原市湊新地町にある『漁人市場とととと』の視察研修会に参加しました。

現地では松永社長より、漁人市場ととととについての説明がありました。松永氏はお店づくりのコンセプトとして、「他人の真似は絶対しない。本物の店作りが必要」などと説明。また、骨董品を例に挙げ、「本物だから長い年代、いろいろな人の手を介して今に残っている。偽物は、どこかの時点で捨てられている。偽物を真似したものは、すぐ飽きられて長続きしない」と話し、さらに、「商売とは出向いていくものではない。お店に来ていただくことが大事。魅力があれば人は勝手にお店に来店してくれる」などと話されました。

説明会後は、漁人市場ととととで刺身定食を食べて大満足でした。



▲漁人市場ととととの松永社長と

農業体験（松尾農園）に参加

とととと市場の視察研修会後、松尾農園にて農業体験に参加しました。松尾農園は、島原半島にある橋湾に面した小高い丘の上に位置します。

松尾さんは、「皆さんの食卓に、安心・安全な野菜をお届けしたい」と、少量・多品目の無農薬野菜の栽培に取り組んでいます。お客様との交流や意見交換を大事にしながら、顔の見える野菜作りを続けます。



▲収穫した野菜を手に取り記念撮影（松尾農園にて）

販売士とは

「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、品物が揃っているとか、いろいろあると思います。しかし、ただそれだけでは、これからの小売、流通業界を乗り切っていくには、真に消費者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る現在、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。「小売、流通業界で唯一の公的資格」である販売士は、小売、流通業のみならず、卸売業や製造業、サービス業において販売業務に携わる方にとっても、幅広い知識を修得するために役立つ資格です。

2級販売士合格体験記

長崎玉屋 一ノ瀬愛子さん



私は、玉屋デパートに勤めており、主に贈答品を承っています。これまで接客マナーや商品知

識、のしについてなど、たびたびお客様から教えられることがあり、恥ずかしい思いをしたことがありました。

インターネットで自宅にいながら買い物もできるようになり、また、チェーン店やスーパーなど、買い物の選択肢も増えた分、お客様の目は厳しくなっています。

自信を持って接客するには、販売や経営について勉強し、視野を広げる必要があると思いました。

以上のことから、「販売士」の資格を取得したいと思い、商工会議所が主催する夜間講座に参加いたしました。

ベテラン講師の方々の講義はとても分かりやすく、楽しみながら続けることができました。テキストも分野ごとに解説がされており、流通や組織別の小売業の運営方法など基本的なことが学べました。特に、ストアオペレーションはディスプレイの方法や販売員の心構えなど、仕事に直結する内容でした。

本番当日の試験は予想以上に難しく、不合格だと諦めていただけに嬉しい結果となりました。独学では合格できなかったと改めて先生方に感謝しております。

今回、資格は取得しましたが、日頃の勉強不足を実感しました。社会人として今後も一層の努力をし、自信を持って接客していきたいと思っています。

平成21年度販売士検定試験施行日

<販売士3級検定試験>

■試験日：平成22年2月17日(水)

■場 所：長崎商工会議所

■受験料：4,000円(税込み)

■試験科目(5科目)

■受付期間

平成22年1月7日(木)～1月25日(月)

試験科目	制限時間	合格基準
小売業の類型	150分	平均70%以上で、1科目ごとの得点が50%以上。
マーチャダイジング		
ストアオペレーション		
マーケティング		
販売・経営管理		

<販売士1級検定試験>

■試験日：平成22年2月17日(水)

■場 所：長崎商工会議所

■受験料：7,500円(税込み)

■試験科目：(5科目)

■受付期間

平成22年1月7日(木)～1月25日(月)

試験科目	制限時間	合格基準
※筆記試験	小売業の類型	筆記試験の得点が平均70%以上で、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。
	マーチャダイジング	
	ストアオペレーション	
	マーケティング	
	販売・経営管理	50分
※面接試験(表現力・説得力・問題意識)		

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

記念日(12月)

- 12月 1日：映画の日・省エネ総点検の日
鉄の記念日
- 12月 6日：音の日
- 12月 8日：針供養の日・事収めの日
- 12月 6日：鹿児島県黒牛、黒豚の日
- 12月 9日：障害者の日
- 12月13日：ビタミンの日
- 12月22日：冬至
- 12月23日：天皇誕生日
- 12月24日：クリスマスイブ
- 12月25日：スケートの日・クリスマス
- 12月31日：大晦日