

平成21年5月8日

長崎販売士フラガ 5月号

発行／長崎販売士協会



▲長崎浜屋 本館2階 ホコモモラ

消費者の立場で思ったこと

繁忙時の待ち時間について述べます。

数年前のお正月の事です。大阪からの友人と某老舗飲食店を訪ねました。満席のため、待つことにしましたが、待ち時間次第では、近隣を案内したいと思いつき、どのくらいの待ち時間になるのかを聞きました。

案内担当の方からの返答は、「わかりません。人によって(所要)時間は、違うので・・・」。

仕方がないので、店を出ました。近隣を散策し、1時間ほどして、戻りました。

案内係の返答は、正直な気持ちが表れていると言えますが、一方的で、にべもないと感じました。案内係としては、ありのままに伝えたのでしょうが、聞いた側としては、求めたもの(目安の時間)が得られなかったのが、期待外れとなりました。

お正月という特別な時期ですので、いつも以上に混雑しているのはわかりますが、来客に対する配慮として、すぐにサービスができないことに、謝罪の意を伝える目安の時間を伝え、店内で待つ

てもらうか、もしくは再度の来店を依頼(提案)することは、必要と考えます。

特に観光客などは、限られたスケジュールで行動しているので、目安の時間がわかるとありがたいものです。

不確かな内容を伝えることに抵抗があるでしょうが、日頃から、提供する商品(サービス)の付帯情報として、繁忙時の待ち時間を割り出しておくのは必要だと考えます。

取扱商品(サービス)及び関連情報の整備に加えて、提供する付帯情報の内容を日頃から検討・準備することはとても大事なことで今回身をもって知りました。

消費者の立場で考えて、新しいサービスを創り出すこと及び既存のサービスの見直しをすることが私の職務であると再確認できました。消費者にとって有用な業態となれるよう心して職務に当たりたいと思いました。

ストレスに対処する為には

ストレス社会と言われる現代、職場での人間関係、仕事でのプレッシャーなど、私たちは日々ストレスを抱えて生きています。

適度なストレスは脳に良い刺激を与えてくれますが、過度のストレスは心に負担がかかり、体調を崩し病気になってしまう事もあります。

ストレスに対処する為には、何事もポジティブに考える習慣をつけ、メンタル面を強くすることや、生活習慣を改善し、ストレスに強い身体を作ることが大切だと言われています。

この時期は5月病と言われるように新しい環境でストレスを溜め込んでいる人も多いかもかもしれません。そこで、今回は私なりのストレス解消法を紹介したいと思います。

① 生活のリズムを整え、十分な睡眠を

早寝早起きを基本の生活パターンにして、十分に睡眠をとりましょう。

寝不足だと次の日眠くてぼーっとしたり、仕事にも支障をきたしたりします。そこで私は、出来るだけ10時就寝、朝6時起床の8時間睡眠を心がけています。

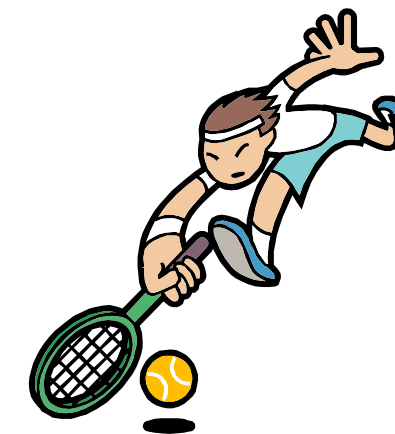
そうすると朝の目覚めがとても良くなって、仕事へのやる気が湧いてくるような気がします。

② 疲れを感じたらゆっくり休もう！

疲れ自体が大きなストレスになります。疲れの軽いうち心、身体を休める機会を意識的に作りましょう。

③ 適度な運動が大事

身体を動かす事はストレス解消になりますが、激しい運動のしすぎがかえってストレスを増す事にもなるので、全身を使って少し汗をかく程度の運動を毎日しましょう。



朝のウォーキングはお勧めです。頭もスッキリして、何だか前向きな気持ちにさせてくれます。現代社会で生きている限り、ストレスは必ず発生するものだと思いますが、それぞれのライフスタイルに合ったストレス解消法を見つけ、快適に仕事ができるようにしたいものです。

福岡販売士協会年次総会に出席して

4月18日(土)、平成21年度福岡販売士協会年次総会が福岡商工会議所3階で開催されました。当協会からは、富永会長、冬木副会長、吉岡副会長の3名が出席しました。



年次総会終了後、福岡エココミュニケーション専門学校の東秀弥氏による講演会が開催されました。講演の中で、「社会人基礎力」とは」という内容に私自身興味を持ちましたので紹介したいと思います。

「社会人基礎力」を構成する3つの力とは、

1. 前に踏み出す力(アクション)
一歩前に踏み出し、失敗しても粘り強く取り組む力。
・主体性 ・働きかけ力 ・実行力
2. 考え抜く力(シンキング)
疑問を持ち、考え抜く力。
・課題発見力 ・計画力 ・創造力
3. チームで働く力(チームワーク)
多様な人とともに、目標に向けて協力する力。
・発信力 ・傾聴力 ・柔軟性 ・状況把握力
・規律性 ・ストレスコントロール力

現場力 ↔ 知識

九州販売士交流会開催のお知らせ

今年度は、2年に一回開催しております九州販売士交流会を10月31日(土)に、福岡商工会議所で開催が予定されています。

講演は、「食の安全・安心」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する予定です。

福岡販売士協会のホームページ
<http://www.farmmc.jp/>

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る。

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、かつ講座の出席日数が8割を越えた方が対象となります。

<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

■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。事前に予約してください。

(1冊7,000円：税込み)

【養成講習会日程】

回	月	日	曜日	科 目
1	5	20	水	小売業の類型
2	5	22	金	〃
3	5	25	月	〃
4	5	27	水	マーチャライジング
5	6	1	月	〃
6	6	3	水	〃
7	6	5	金	ストアオペレーション、販売・経営管理
8	6	8	月	〃
9	6	10	水	販売・経営管理
10	6	12	金	〃
11	6	17	水	予備試験
12	6	19	金	マーケティング
13	6	22	月	〃

<販売士3級検定試験>

■試験日：平成21年7月11日(土)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

■受付期間：平成21年6月1日(木)～

平成21年6月18日(木)

～お知らせ～

販売士3級養成講座は、年に2回(夏季と冬季)開催しておりましたが、今年度は夏季のみの開催となりますので、お間違えのないようお願いいたします。

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ことができません。

また、真にお客様のニーズに答えているとはいえない。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役に立ちます。

★最近では、業種を問わず企業の販売士資格への評価制度が導入されています。昇給、昇格の対象にしている企業もあります。是非販売士の資格を目指してみませんか。

平成21年度販売士検定試験施行日

第64回3級 7月11日(土)

第37回2級 10月7日(水)

第37回1級・第65回3級 2月17日(水)

詳細においては、日本販売士協会のホームページでご確認ください。

日本販売士協会のホームページ

<http://hanbaishi.com/>

3級販売士模擬問題

ストアオペレーション

次の事項のうち、正しいものには1を、誤っているものには2を選びなさい。

問1. 小売業が売上よりも利益の安定確保を優先した店舗経営を行っている背景のひとつに、クロスオーバーショッピング現象の高まりがある。

問2. 喜寿は、数え年70歳の長寿のお祝いである。

問3. 慶事の場合でも、品物が魚のときは、のしをつけない。

問4. 和式進物様式で、目上の方への謝礼としての表書きは、寸志である。

問5. ゴンドラ・ディスプレイにおいて、ゴールデンラインとは、床上85cmから125cmまでの部分を示している。

マーケティング

次の事項のうち、正しいものには1を、誤っているものには2を選びなさい。

問1. 小売業のマーケティングは、ブランドシェアの拡大をねらいとする。

問2. ストアコンパゾンという競争店調査は、同質化競争を強いられているチェーンストア業界において重要な手法となっている。

問3. フリークエント・ショッパーズ・プログラムとは、多頻度で買い物する顧客を優遇し、つなぎ止めるための顧客戦略プログラムである。

問4. ハフモデルは、都市の人口の比に比例し、都市と都市の距離の二乗に反比例する。

問5. 一般的な店内全般の平均照度は、600ルクスである。

模擬問題解答

《ストアオペレーション》

問1	問2	問3	問4	問5
1	2	1	2	1

《マーケティング》

問1	問2	問3	問4	問5
2	1	1	2	1

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

平成21年度定期総会日程

○日時：5月28日(木)

役員会19時～、総会19時30分～

懇親会20時30分～

○場所：オルガ新樹苑

講演：長崎さるく幕末編や大河ドラマ「龍馬伝」に関する本市観光振興事業の取り組みについて(仮題)