

平成21年9月29日

長崎販売士フラザ 9月号

発行／長崎販売士協会



▲秋流行のロングカーディガンとのコーディネート（タナカヤ本店 23区）

「はじめの一步」

N・I

もともと私は傷つきやすく、自分に全く自信が持てないダメダメ人間でした。「どうせ私なんか・・・」が口癖で、「いらっしやいませ」の声もなかなか前に出ず、恥ずかしくて口の中でモゴモゴ言うばかり。お客様が来ると膝は急にカクカク笑い出し、「ギャー来たーどうしよう！」と頭はパニック状態。心臓はバクバクして声も時々ひっくり返りそうになるほどでした。

もう自分には接客業は無理だと思い始めた頃でした。50代の女性が両手いっぱいの荷物を抱え、うちの商品を買うために来店されました。注文され、いざお支払いとなった時、手に持っていた沢山の荷物が邪魔をして時間がかかっていました。

汗だくだくになりながらもお客様は、「ごめんなさいね。ちょっと待っていてね」と優しく私に声をかけながら、四苦八苦されていました。「あら、大変！」と思い、とっさに一回り大きい袋を持っ

てすぐさま駆け寄り、荷物をひとまとめにしました。するとそのお客様は、これでもかと言わんばかりに顔をクシャクシャにしながら満面の笑顔で「ありがとう」と言って下さいました。

「えっ！」と思ったその時です。まるで雷にでも打たれたかのような衝撃が走り、今まで味わったことのない、何とも言えないような心地よさが優しく全身を包み込み、すがすがしい気持ちと満足感が心がいっぱいになりました。「なんだ、これは！この感情は一体何なんだ！」と最初は理解できずに戸惑っていましたが、時が経つにつれ「ああ、こんな私の些細な行動にあんなに喜んで下さって・・・私でも人のお役に立てるんだ。こんなわたしでも・・・」と、後から後から波が浜辺に打ち寄せるかのごとく、何度も何度も繰り返し感動がじわじわと込み上げてきました。

「ありがとう」この一言が、私の販売員としてのはじめの一步でした。

あれから数年の月日が流れ、何百人、何千人、何万人という人の接客をさせて頂きました。疲れがつつい顔に出てしまい、いつの間にか無表情で事務的、流れ作業的な接客をしてクレームを受けたり、そんなつもりは全くないのに、何気ないちょっとした表情でお客様を不快にさせてしまったり。理不尽なことを頭ごなしに言われてついムッとなり、火に油を注ぐようなことを口走ってしまい、ますますお客様を怒らせてしまったりしました。頭ではわかっているのに、なかなか行動できない自分・・・。また、自分のミスや失敗の連続で、果てしなく深い海底に横たわるガメラのように数週間落ち込んだり・・・。まあ数え上げればきりが無い程いろんなことがありました。

それでもめげずに今まで続けてこられたのは、このような失敗の連続の私に対してもお客様の「ありがとう」の一言があったからです。こっちは仕事ですから、当たり前のことをやっているだけのつもりなのに、何度も何度も頭を下げて「ありがとう」と言って下さるお客様や「また来ちゃった」と笑顔で話しかけて下さるお客様方にとっても励まされてきました。



長く接客をやってきて気が付いたことは、一度として同じ接客はないということです。はじめてのお客様や時々来られるお客様はもちろんのこと、常連のお客様でさえ全く同じ接客はありえません。それは、その時の気候や風土の環境の変化や、お客様の心の状態や私自身の心の状態も常に変化しているからだだと思います。その小さな変化にも気付き、それに合った接客ができるようになって初めて、お客様からの心のこもった『ありがとう』を貰える販売員になれると思うのです。そして、それこそが私の目指す販売員の姿なのです。

百人いたら百通りの接客方法があり、その中の一人のお客様が百回来て下されば、それはまた百通りの接客があると思います。そう考えると、「お店って、世の中で一番変化に富む、なんて面白い場所なんだ」とワクワクしてきませんか？

山があれば谷もある、谷があるからこそいろんなことを学び、力をつけ、さらに高い山を登ることができると思います。私が初めて味わった感動の『ありがとう』を、今度はお客様に味わっていただける接客を目指し、少しでも、そして一人でも多くのお客様に素敵なお時間を与えられるように新たな一歩を踏み出して・・・。今日も笑顔でワクワクしながら職場に向かいたいと思います。

最近思うこと

年をとる度に思うことがあります。明らかに経験の差ですが、若い時は自分の若さに気付かず、年をとって初めて気付くことも多々あります。人は年相応の生き方があるとよく言われます。年齢によって自分の果たす役割というのがあるのです。

20代まではがむしゃらに知識を吸収する年代だと私は考えています。若いので多少無理もききます。将来的に方向性をいくらかでも変えることができる年代です。30代～40代は、外での経験をしながら会社においても前向きに行動し、多少のミスも上司がフォローしてくれると信じながら実績を出す世代だと思います。早ければ40代からですが、50代以降は部下に権限を委譲し、部下を育成する年代だと考えています。

話は変わりますが、私が販売士を始めたのはもう今から12年前のことです。時がたつのは早いなと思えば感じます。まだ若かったせいか、がむしゃらに勉強したのが懐かしく思えます。2級は33歳、1級は36歳のとき取得しました。

その時は、正直いって販売士でどうしようとは、何も考えていませんでした。1級を取得すれば少しは自分の評価も少し上がるかなという軽い気持ちでした。勉強するのがもう少し早かったらと自分自身後悔しています。自分の今までの歴史を振り返って見ると、販売士を取得したから今の自分があると思います。販売士を通していろいろなお話も聞けたり、人との出会いもありました。これからも続けていくつもりですが、いろんな人と会話してきたので、自分の長所も短所も見えてくるようになりました。できる人は、会話の中にパワーがあります。

知識と経験で身につけた自信だと思います。私はこう思いますとはっきりした意思表示がありません。なかなか自分に自信がないととても無理です。普段からそういう行動をとる人は、存在感もあります。

私ももう45歳になります。部下育成の年代になったのかなと実感します。

損益分岐点について

リーマンショック以降、全国的に需要が低迷し、売上がなかなか伸びない状況が続いています。長崎においても、昨年からは流れは変わっていないのが現状です。企業は継続することが前提で、つまりはお客様のため、従業員のためになるからです。

2級販売士でもよく出題されますが、損益分岐点の重要性が増してきています。売上が前年割れならば企業としては利益を上げるために経費を減らさざるを得ません。経費には、固定費と変動費があります。

固定費は人件費や家賃等、売上が0円でも毎月固定的に発生する費用です。変動費は、売上高に

よって変動する経費なので、売上が上がれば基本的に変動費は増加し、売下が下がれば変動費は減少します。特に変動費で大きいのが売上原価です。他に消耗品費、宣伝費、配送費などがあります。

損益分岐点の例

- 例1) 売上が1ヶ月間0円で固定費100万円(人件費60万円,家賃40万円)とすると損益は100万円の赤字になります。
- 例2) 売上が1ヶ月間500万円固定費(人件費60万円,家賃40万円)、変動費400万円(売上原価350万円,その他経費50万円)とする損益は0円になります。

この事例での損益分岐点売上高は、500万円になります。故に、500万円を超える売上がないとこの会社は、利益が出ない体質になっています。逆に500万円未満の売上高では、損失となります。

前例で売上が10%落ちて利益が出る体質にするには、どういう計画にすればいいのでしょうか。500万円で損益が0円になる会社ですから、売上が10%落ちて450万円になれば当然経費を削減しなければなりません。前例では、原価率70%で計算していますので自動的に売上原価は315万円になります。他の経費(人件費、家賃、その他経費の合計)を135万円(売上高450万円-売上原価315万円)以下に抑えなければ利益はできません。経費を今より15万円圧縮する必要があります。変動費は多少減りますが、あとの残りは人件費か家賃かの削減ということになります。家賃が下がらない場合は、人件費の削減しかありません。

固定費で一番構成比率が高いのが人件費です。売上が下がると一番に手をつけられるところです。大手企業でしたら早期退職者募集により、一時的には退職金の上積みが必要になりますが、従業員の過剰感をなくすことができます。長期的に見れば人件費(固定費)の圧縮につながります。

しかし、中小企業は、もともと従業員数も少なく、給料も低めに設定されていますから、人件費の削減にも限界があります。故に、中小企業にとっては、人材育成はかせませません。従業員は重要な資産なのです。人的効率を望むなら現場の従業員が働きやすい環境を作ることが会社の役割だと思います。

家賃においては、毎年土地の評価額が落ちていきますので、何年も同じ金額の家賃を払っているところは、大家さんと家賃交渉の余地があるのではないのでしょうか。

変動費である売上原価を減少させるためには、

- 1) 原価率の交渉
- 2) 品減りの減少
- 3) 買取商品の販売計画の立案

例えば、仕入商品1,000円の原価率が70%だったら益金は、300円です。売り出しで期間限定の交渉で、買取商品に仕入形態を変え、原価率を65%にして頂きました。その時の益金は、350円です。一品あたり50円の益金のプラスになります。限定300個で販売すれば従来より15,000円のプラスです。すぐアルバイト代の経費くらいは出ます。では年間1億円販売する売場でしたらどうでしょうか。益率を1%上げるだけで、100万円の益金増になります。そうかといって今の経済現状ではなかなか益率を上げる交渉も難しさがあります。



考え方を変えてみて、商品によって益率が違いますので、単純に考えれば、益率の高い商品を数多く売ればいいという話になります。お客様が取りやすい場所(ゴールデンライン)

にその商品を置き、POP・接客等によりインストアマーチャライジングの強化を図り、また陳列場所自体を広げることによって益率の高い商品を前面に押し出せばいいのです。

品減りも売上原価の増加につながります。売上原価=期首棚卸高+仕入高-期末棚卸高で計算されます。具体的に数値を使って計算してみると、

- 例1) 売上原価(990万円)=期首棚卸高(100万円)+仕入高(1,000万円)-期末棚卸高(110万円)
- 例2) 品減りが20万円増えて期末棚卸高(90万円)
売上原価(1,010万円)=期首棚卸高(100万円)+仕入高(1,000万円)-期末棚卸高(90万円)

つまり品減りの分の20万円だけ売上原価が増え、利益が20万円減るということです。

買取商品においては、販売計画の立案がとても重要です。仕入商品よりも原価率は低く、儲けは大きくなりますが、不良在庫をかかえるリスクも同時にかかえています。仕入れた当初は、益金も稼げてよい売場に見えますが、処分時期を間違えると衰退期にはマイナス益金となり、トータルでは、仕入商品にしたほうが良かったと後悔することにもなりかねません。

企業にとって利益を出すことも重要ですが、キ

ャッシュ・フローの重要性も考えて頂きたいと思います。利益が出て自己資金が不足し、借入もできなかったら企業倒産という可能性もあります。1円でも多くのお金を生み出す努力がとても大切です。商品=お金と考えて下さい。

店頭に並べられている仕入商品はお金を払って仕入れています。1ヶ月売れなかったら何も利益を生み出さないのですから、その仕入商品は金利の付かないタンス預金と一緒にです。

しかし、借入金で仕入れた商品でしたら売れるまでの期間、借入金利がかかってしまいます。売れなかったら金利の分だけ損しているということです。商品自体も劣化するし、商品を単に仕入れるだけでは、何も生み出すことはできません。商品=現金ですから売れる商品を仕入れること、つまり利益を生み出すには商品政策がとても重要だと考えます。

第6回九州販売士交流会開催のお知らせ

日時：平成21年10月31日(土)

14:00~17:30

場所：福岡商工会議所604会議室

主催：日本・長崎・島原・福岡販売士協会の共催

参加資格：九州各県の販売士資格保有者

参加費：3,000円(交通費込み)

行事：第一部 挨拶と講演会

講演「食の安全・安心」と「正しい情報」の提供がお店を救う!という演題で、講師として榎石村萬盛堂 代表取締役社長 石村善悟氏をお招きする予定です。

第二部 懇親会

記念日(10月)

- | | | |
|-----|-----|----------------------------------|
| 10月 | 1日 | 日本酒の日・コーヒーの日・メガネの日 |
| 10月 | 4日 | 陶器の日・イワシの日 |
| 10月 | 7日 | ワイシャツの日 |
| 10月 | 8日 | 木の日 |
| 10月 | 9日 | 道具の日・トラックの日 |
| 10月 | 10日 | 釣りの日・目の愛護デー・体育の日・缶詰の日・鯖の日・冷凍めんの日 |
| 10月 | 14日 | 鉄道の日 |
| 10月 | 15日 | 人形の日・きのこの日 |
| 10月 | 16日 | ボスの日 |
| 10月 | 17日 | 貯蓄の日 |
| 10月 | 18日 | 冷凍食品の日 |
| 10月 | 20日 | リサイクルの日 |
| 10月 | 21日 | あかりの日 |
| 10月 | 25日 | 世界パスタデー |
| 10月 | 31日 | ガス記念日・ハロウィン |

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

目指せ販売士!

平成21年度販売士検定試験施行日

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)