平成２２年７月２日

長崎販売士プラザ　7 月号

発行／長崎販売士協会

▲接客サービス講習会

販売士検定試験受験のすすめ

今回はある先日の販売士の総会で販売士１級合格を目指している方の熱意にふれ、私の受験体験を中心に書いてみました。又、ここに書いてあることは販売士２級・３級に挑戦される方々の参考になればとも思っています。

私は販売士２級（当時６科目；現状５科目）に合格して 15 年目を迎えます。又、販売士１級（当時９科目；現状５科目）に合格して 13 年過ぎました。かなり前で当時と状況等は変わっているかもしれませんが基本は変わっていないと思います。特に小売業に従事されておられる方の知識習得には販売士検定は最適だと思います。

私の１級受験の経験

当時、私は売場から所属が後方部門に移動になって約１年でした。毎日、予算作成の忙しい日々が続いていました。このような状況の中、販売士１級の２回目の受験日が刻々と近づいていました。

私は受験日 １ ヶ月前には上司に１級受験することを告げました。しかし、現実は受験２日前に会社の上司から「今の状況で試験と仕事はどっちが大切か」と言われました。もしかして受験できないかもしれないと一瞬脳裏を過ぎりました。しかし、受験前日、上司に「私は仕事も試験をどちらも大切です。しかし、明日は受験します。」と言いました。（思えば周りの方に大変迷惑をかけましたが、当時は受験が最大目標でありました）もしあきらめたら試験は来年になります。また、最初から試験準備をしなければなりません。その時の科目の状況は前年に３科目の科目合格をしていました。残りの２回の受験で６科目残っている状態でした。その年はとりあえず４科目を集中して勉強しましたが、残りの２科目（苦手）のテキストは殆ど読んでいませんでした。なぜなら合格目標は３年間を設定していたからです。

もし受験を来年に伸ばしたら３年計画の２年目が飛びます。結果、３年目の受験科目が仮に科目合格とすれば、１年目の３科目の科目合格の権利が消えてしまい４年目に突入することになります。モチベーションの低下は避けられません。このような事情もあり、上司に受験宣言をしました。

受験後、また来年と心に決め科目合格のことしか気にしていませんでした。ところが、４月に商工会議所から合格の知らせが届いたのです。まさかと思いましたが自分の信念を貫いて正解でした。勉強をあまりしていない科目は 60 点台と 50 点台でした。又、９科目の平均点は合格ラインを若干上回り運よく合格することが出来ました。

このような経験から、計画目標は数値で期間設定し、途中でいろいろな障害が発生したとしても軌道修正し乗り越えて目標を達成することの大切さを学びました。これは仕事でも当てはまります。決めたからにはあきらめない、絶対やるという信念、努力＆忍耐は自分が一皮むけるには大切です。

最近のテキストと１級受験の特典について

さて、現在のテキストの内容は当時と比較して１級〜3 級ともに科目内容が５科目同科目名で統一されておりより実務に近い内容で構成されています。また、現在の各級は以前の ９ 科目時代に比較し若干内容がレベルアップしていると思いますし専門用語の解説をページの枠外に載せているのでより読み手を考えていると思います。

先程も経験談のところで触れましたが、１級には科目合格（70 点以上）免除制度があり現在も変わっていません。（但し、この制度は２〜３級にはありません。）この制度は、科目合格（70 点以上）した年を含め ３ 年間合格科目が有効になり受験免除となります。つまり、１科目 70 点以上の得点であればその得点がその年を含めて ３ 年間有効になるということです。１回の受験で合格できればいいですが、３ 年以内での合格が理想的だと思われます。理由は ３ 年を過ぎてもし合格できなければ ４ 年目は １ 年目に合格した科目が無効となりその科目を再受験しないといけないからです。また、モチベージョンの維持も難しくなっているかもしれません。これは、私見ですが、そうでない方もおられるかもしれません。

勉強方法について

例えば、１級の受験は２月なので初回受験の場合は試験６ヶ月前（８月）から ５ 科目の具体的なタイムスケジュールを組み計画・実行・検証し試験に臨むのも一つの方法です。また、科目合格をしている方は４ヶ月前（10 月）からのタイムスケジュールを立てるのもよいかもしれません。私の経験では１科目２時間以内でテキストの内容を理解して読める（専門用語が理解できている）ようになれば科目合格圏内に入れる感がありました。

初めてテキストを手にして読んだときは苦手項目が入っており内容がさっぱり理解できず５ページを進むのに２時間かかったこともありました。不得意な科目の場合、１冊読むのに１ヶ月かかったこともありました。何度も何度も諦めずに読み見返していくうちに前後の意味あいから突然、内容が理解出来る瞬間が訪れる機会が増えました。

私は独学で資格を取りましたが、通信教育の受講や近くで受験対策講座が開催されているのであれば受講するのもよいかと思います。もし、友人・知人に資格取得者がいれば、わからないことを聞くのも良い方法（心強い味方）だと思います。

最近はインターネットで専門用語検索をすることが出来ます。わからない箇所は時間をかけずに解決出来るので活用した方がよいと思います。

資格を仕事に生かそう

さて、目出度く合格し資格を取得した後、何も実務に生かさないのは宝の持ち腐れです。販売士資格の取得は販売実務で直接役に立つ知識を習得するということです。つまり、実務に生かしてこそ力を発揮できるものです。販売士のテキストで得た知識を具体的に計画・実行・検証することで知恵を蓄積し個人レベルアップを図ることができます。

又、資格取得後、ある程度時間が経ってもよくわからないところや曖昧なところがあればテキストを読み返してみることで知識の再確認をすることが出来ます。

実際、私は仕事でテキストを傍に置き仕事で問題解決する場合にテキストを今でも参照することがあります。**このテキストには小売に関連するエキスが凝縮されているからです。**

但し、過去のテキストは持っていますが最新版を購入しています。なぜなら、時代の流れ（実態にそぐわない箇所が生じる）もあり４年位で改定版が出るからです。

例えば、2008 年９月 15 日、アメリカのサブプラ

イム関連でリーマンショックが起こりました。以降、その余波は日本にも深刻な影響を与え消費環境は一変しました。デフレは加速し先行きに対する不安、消費者の可処分所得の減少で小売業態によっては未曾有の売上高減少となりました。消費者の小売業態の選別は生活防衛で更に厳しさを増したことも周知のことです。このような急激な経済・社会状況の変化はテキストでも想定外なので現実とのブレが生じることになります。このような事情で改訂版がでると購入することにしています。

以上、私の体験談を述べてみました。今後、少しでも自己研鑽し個人レベルアップの為に販売士検定試験を受験される方は目標達成に向かって頑張って下さい。

余談

目標達成は計画Plan・実行Do・検証Checkで結果が出ます。以前、このような出来事がありました。計画は計画書で具体的な数値で示されます。しかし、会合で計画書の承認を得たものが、計画実施月直前になって突然途中経過の説明もなく中止することが宣言されました。具体的な行動説明があればまだしも期限直前で中止。このようなこと二度とあってはならないと思いました。

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か。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はいけませんし、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きている現在、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。

販売士2級検定対策講座のご案内

販売士検定試験２級のご案内（人物像について）

小売店舗運営の仕組みを理解し、主として小売業の販売技術に関する専門的な知識を身に付け、販売促進の企画ができるとともに、部下の指導・育成ができる。

販売士２級検定対策講座実施要綱

■時　間：各回１９：３０～２１：３０
■場　所：オルガ新樹苑
■受講料：１人６，０００円（全１３回分）
■　講　師：長崎販売士協会より派遣
■お問い合せ・申込み先
　長崎商工会議所　業務課　小川まで
　電話　０９５－８２２－０１１１
■その他：講義は販売士２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８，０００円：要予約）

【検定対策講座日程】

回	月	日	曜日	科　　目
1	8	23	月	小売業の類型
2	8	25	水	〃
3	8	27	金	〃
4	9	1	水	マーチャンダイジング
5	9	3	金	〃
6	9	6	月	〃
7	9	8	水	〃
8	9	10	金	ストアオペレーション
9	9	13	月	〃
10	9	15	水	マーケティング
11	9	17	金	〃
12	9	22	水	〃
13	9	24	金	販売・経営管理
14	9	27	月	〃

平成２２年度２級販売士検定試験科目

試験科目	制限時間	合格基準
小売業の類型	８０分	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。
マーチャンダイジング		
ストアオペレーション	１２０分	
マーケティング		
販売・経営管理		

＜販売士２級検定試験＞

■試験日：平成２２年１０月６日（水）9:30～
■場　所：長崎商工会議所
■受験料：５，５００円（税込み）
■試験科目
①小売業の類型　②ﾏｰﾁｬﾝﾀﾞｲｼﾞﾝｸﾞ　③ｽﾄｱｵﾍﾟﾚｰｼｮﾝ　④ﾏｰｹﾃｨﾝｸﾞ　⑤販売・経営管理

■申込受付期間：平成２２年８月２６日（木）～平成２２年９月１３日（月）

平成２２年度定期総会報告

当協会は５月２７日(木)、オルガ新樹苑において平成２２年度定期総会を開催した。総会では、平成２１年度事業報告(案)・収支決算報告(案)、役員改選(案)、平成２２年度事業計画(案)・収支予算(案)について審議され議決されました。

福岡販売士協会から栗川会長、岡野副会長を来賓としてお招きし和気藹々とした雰囲気の中、楽しい時間を過ごしました。

【新役員の紹介】
　相談役　　富永廣道（前会長）
　会　長（企画委員長兼務）
　　　　　　坂口雄一（前理事）
　副会長　　藤原順二（前理事）
　理　事　　永田厚子（前監事）
　監　事　　井手教子

接客サービス講習会開催（報告）

６月１７日（木）、午後２時よりオルガ新樹苑において、講師として中野由美氏（元全日空キャビンアテンダント）をお招きし、「高齢者・障がい者のお客様に対する接客について」というテーマで接客サービス講習会を開催しました。

今後の販売士協会活動予定

■販売員接客ロールプレイングコンテスト
　日時　平成22年11月8日（月）
　場所　長崎商工会議所２階ホール

■ＰＯＰ講習会
　日時　平成22年11月頃
　場所　オルガ新樹苑３階ホール

■商業施設・商店街視察事業
　日時　平成23年1月下旬頃
　場所　未定

■販売士検定試験合格者交流会
　日時　平成23年3月下旬頃
　場所　長崎商工会議所会議室

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形式で見る事ができます）
○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、当協会に是非ご入会下さい。

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できます。

会 員 の 資 格

年会費２千円をお支払い下さい。

お問合わせ先

長崎商工会議所業務課　小川
ＥＬ　０９５－８２２－０１１１

平成２２年度販売士検定試験施行日

第38回２級　　１０月　６日（水）
第38回１級・第67回３級　２月１６日（水）