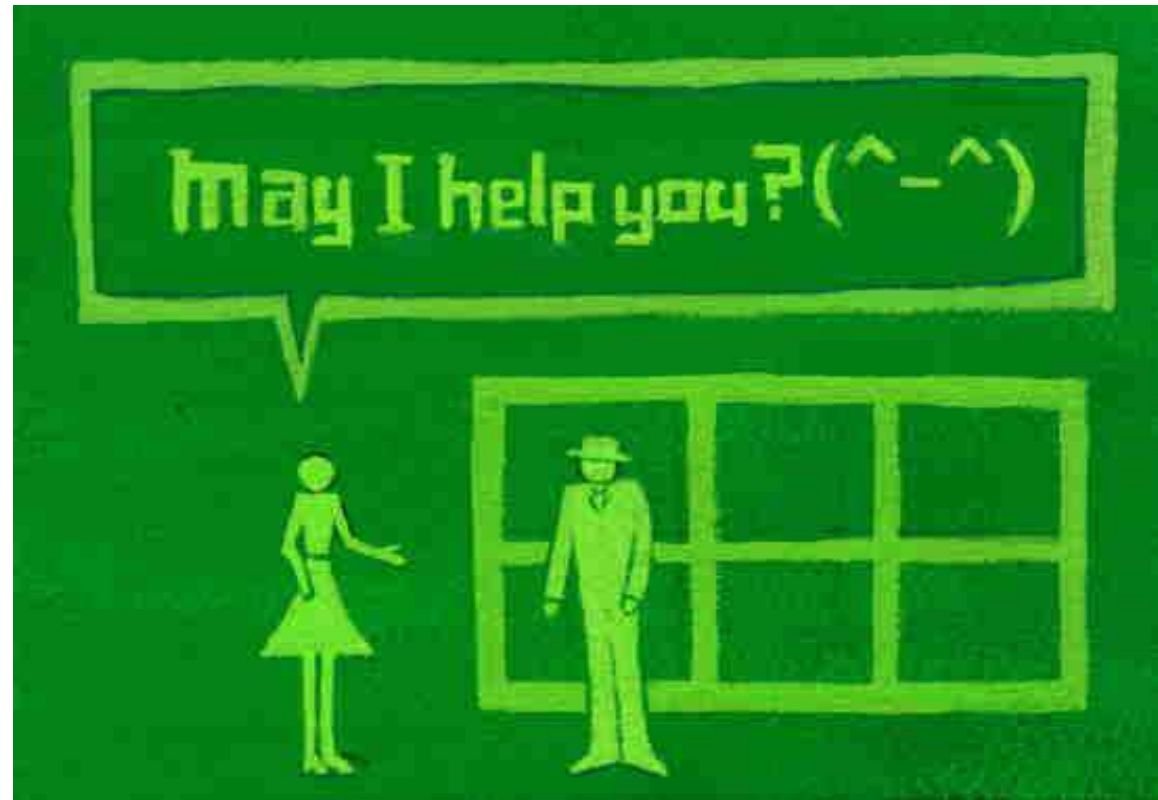


平成22年9月13日

# 長崎販売士フラガ 9月号

発行／長崎販売士協会



## 「売り上げとは、なんですか？」

レディースファッションマツヤ  
専務取締役 坂口 雄一

「売り上げをあげたい」  
これは、商売に携わるものなら、誰もが四六時中願うことである。  
今回はその方法をお伝えしたいと思う。  
私は、占い師の肩書きももっているが、顧客の中には経営者の方も多くいらっしゃる。  
私自身、経営者でもあるし、販売士協会公認講師であるので、そういう経歴を知って経営相談に来る方も多い。  
そうすると、占っている時間より、コンサルティングをしている時間のほうが長い。  
おかげさまで、最近は「経営コンサルタント」と名乗っているぐらいだ(笑)  
私は、顧客にまず質問をする。  
「では、売り上げとは何ですか？」  
残念ながら、この質問に明確に答えられる経営者は驚くほど少ない。  
売り上げとは、何ですか？  
ちょっと読むのを止めて、考えてみてほしい。こ

れはひっかけ問題ではない、まっとうな答えが準備されている問題だ。  
では、答え。  
「売り上げ＝購買客数×購買平均客単価」  
販売士のテキストにもものっている、至極まっとうな答えだ。  
でも、これを答えられる経営者は唾然とするほど少ない。  
売り上げを理解せずに、売り上げをあげれるはずがない。  
売り上げが上がらないのは、不景気せいでも、天候のせいでもない。売り上げを理解していないからだ。  
その証拠に、不景気だろうが、天候不順だろうが、売り上げをあげる会社はゴマンと存在する。  
売り上げを上げようと思えば、来店客数を増やすか、来店客が購買する確立を高めるインストアマーケティングを実践し「購買客数」を増やすしかないのである。  
購買客数が増やせないなら、商品単価をあげるか、ついで買い(セット売りやクロスマーチャンドライジングなど)を実践して「購買平均客単価」をあ

げるしかない。  
(商品単価を上げずに、商品原価を下げ利益率を上げるという手法は大変有効だが、これは「利益」の話で「売り上げ」の話とは違ってするので、今回は除外する)  
そう、売り上げをあげる方法はシンプルなのである。  
それなのに、やたら難しく考えてしまうから頭の中が整理できないのだ。  
戦略自体はそんなに多くはない。しかし、その手法は無限にある。  
そこに、ビジネスの面白さがあるのだ。



経営者に関しては、私はさらに次の公式を追加してお教えしている  
「長期的な売り上げ＝購買客数×購買平均客単価×購買頻度」  
この公式は、あまり知られていないが、経営者には必須である。

昨年「990円ジーンズ」が小売業界を騒がせた。しかし、今年に入り、その火は完全に消えている。いま、990円ジーンズはどうなったのか？

答え・・・大量の返品と在庫を抱えている。

これを、公式を基に考えてみよう。  
たしかに、安いということがあり購買客数は向上した。平均客単価は下がったであろうが、ブームとはおそろしいもので、メディアが煽った結果、たいしてジーンズを必要としない人まで990円ジーンズを買った。  
しかし、ジーンズはそんなに購買頻度が高い商品ではない。  
食品のように毎日買うものではなく、シーズンに一本買うか買わないかだ。  
ましてや、ブームが去ると、購買客数は高く売っていた時とそれほど変わらないまでに減少する。  
購買客数は低下する、購買平均単価は安売りで低下する、購買頻度はもともと低い。  
これは、はじめから破綻が見えていたビジネスモデルなのである。  
某大手バーガーショップが、100円バーガーで

一時期騒がれたが、赤字に転落して途端に元の値段に戻したことを憶えているだろうか？  
ハンバーガーはジーンズよりは購買頻度は高いだろう。  
それでも、失敗したのである。ジーンズで成功するはずがない。

今、飲食業界も値下げ合戦が続いているが、この公式を知っていれば、この先破綻することは、占わなくても明確に当てることができる。

客数を増やす。客単価をあげる。購買頻度をあげる。  
問題解決の秘訣は、フォーカスすることだ。  
色々考えるから、考えがまとまらないのだ。  
まずは、この3つについて、考えてみてはいかがだろうか？

戦略はたった3つだが、その手法は無限にある。そこにビジネスの難しさと、面白さがある。

～最後に～  
販売士という資格は、その手法を学ぶのに有効なものである。  
興味があれば、ぜひチャレンジしていただきたい。

## 第66回 3級販売士検定結果について

先ずは合格された皆様おめでとうございます。  
合格率は以下のとおりです。

全国平均	55.0%
長崎(一般受験者)	77.1%
長崎(検定対策講座受講者)	83.3%

受講者の皆様19時30分から毎回2時間大変お疲れ様でした。

研修委員会は平成22年度の検定対策講座として  
3級 期間5月24日から6月25日(講座13回実施：第66回販売士検定試験対策)  
2級 期間8月23日から9月27日(講座14回実施：第38回販売士検定試験対策)  
を計画しました。現在は2級受験対策講座を実施中です。

又、3級検定対策講座は昨年度から夏季1回となりましたのでお知らせいたします。  
研修委員長 冬木

## 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)



### 3級販売士合格体験談

丸高商事株式会社 山口 大輔さん



第66回販売士3級検定試験の受験にあたり、長崎販売士協会並びに長崎商工会議所の皆様には大変お世話になりました。お陰様で無事合格することができました。誠にありがとうございました。

私は現在、諫早市にあります『まるたか幸町店』に勤務いたしております。今年の7月まで青果部門を担当いたしておりました。数多くの野菜や果物に囲まれ、季節の移り変わりを身をもって体感できる楽しい職場です。

この時期は特に果物が豊富で、 Gondola や冷蔵の陳列ケースに入りきれない程の多種多様な商品が並び、店内を彩ってくれています。またそれ以上に、季節の商品をお買い求めになる多くのお客様の賑わいで、日々活気にあふれております。

毎日店内で仕事をしておりますと、お客様から「この果物は甘いですか？美味しいですか」といった質問をいただきます。通常そういったお問い合わせには、誰でも「はい、甘くて美味しいです。」とお答えするのが一般的のようです。決して間違った回答ではないでしょう。ただ私の場合はそこに少し工夫をするように心がけています。私は先ほどのような質問を受けた際、まず「お召し上がりはいつ頃でしょうか？」と反対にこちらから尋ねるようにしています。同じ果物でも、例えばメロンなどは、その熟れ具合によって美味しさが大きく違ってくるものです。正直申し上げると、「味は実際に切って食べてみないと分からない」ものです。また人によって味覚も違い、美味しいと感じる好みにも違いがあります。そこで私はできる限り、購入を検討されているお客さまに対し、簡単に「はい」「いいえ」で回答するのではなく、質問をするよう心掛けています。お客様がどういった目的での購入を検討しているのか？こちらから質問をすることで、お客様が商品の購入を検討している本当の目的が見えてきます。自分で食べるのが目的なのか、贈り物にしようとお考えなのか、そしてお召し上がりは大体いつ頃になるのか。その目的によってお勧めする商品は当然変わっていきます。また私は「自分だったらこれを買います」とも付

け加えます。最終的にどの商品をご購入されるかはお客様のご判断です。中にはお買い上げにならないケースもあります。しかしお客様の納得いかない商品、また満足いかない商品をお買い上げいただくより良いのではないのでしょうか。画一的な販売方法ばかりを行うのではなく、自分なりの工夫を加えていくことが大切なのではないかと考えます。

「売り場は実験の場である」と弊社の社長は申します。これからも日々勉強を重ね実験を繰り返しながら、顧客満足の獲得と自分自身の喜びの実現に努めてまいりたいと考えています。

玉屋長崎支店 坂本はるみ さん



私が今回、販売士3級の試験を受けようと思ったのは、以前から販売の仕事をしているのだから持っていた方がいいと思い、職場のスケジュールに比較的余裕のある、7月の試験合格を目指しました。

今まで養成講座を受けた事のある職場の方の話聞いて、合格するには養成講座を受けた方がいいと思い、講座を受講しました。

初め、3級のハンドブックを見た時は科目毎に細かく分かれているのにびっくりし、知らない用語もたくさんあったので、やはり講座を受けて良かったと思いました。

実際、先生方の具体的な解説は分かりやすく、勉強方法のアドバイスや、受験の時の注意なども教えて頂き、とても助かりました。

試験当日はとても緊張して、1問目から頭が真っ白になってしまいましたが、先生のアドバイスを思い出して、自信のない所は後回しにして、次の問題を解くと、何とか落ち着く事ができました。

合格を知ったときは、仕事帰りにきつかったけど、講座に通った甲斐があったと思い、とてもうれしかったです。これからは勉強した事を仕事に活かし、がんばって行きたいと思います。

### 経験と知識から知恵は生まれる！

知識（販売士等）

経験（仕事等）

知恵、知恵、  
知恵、知恵、  
知恵・・・

長崎純心大学 3年 山本和香子さん



私の将来の夢は、アパレル店の販売員の仕事に就くことです。お客様に直接対面し仕事を行う販売員として、お客様のニーズに的確に答え、一人一人のお客様に商品だけでなく、喜びを与えることができるサービスを提供したいと考えています。そこで、この夢実現への第一歩として今回の販売士3級の検定を受験することを決意しました。販売士検定への対策は、当初独学で挑もうと考えていましたが、せっかくなら絶対に合格したいという気持ちが強かったので、販売士協会主催の3級講習会を受講することにしました。販売士検定とは、消費者に届く様々な商品の販売に関するだけでなく、物流の種類から販売に関する法規、経営における利益の計算など小売業の経営に関して幅広く問われる検定です。私自身大学では、心理学を専攻していて、販売士に関する知識は、ほとんどゼロに等しく、初めて勉強する分野でもあったので、今回の講習会に参加することで勉強を計画的に行うことができ、大変助かりました。また、講師の方々から大変熱心に教えていただき、検定試験におけるポイントなども詳しく教えていただいたので、試験勉強を効率的に行うことができました。今回販売士3級を受験し合格した今、新聞紙のビジネス・経済の記事を読むと以前と比べ、販売士検定で勉強した用語などが頻繁に使われていることに気付いたと同時に以前より、ビジネス・経済分野の記事を理解するスピードが速くなったことを感じます。私は、販売士3級を取得しようと思った当初は、販売士を取得することによって履歴書に書ける資格が1つ増えるという程度でしか考えていませんでしたが、今では、販売士の資格を取得したというだけでなく、ビジネス・経済などを理解する上での大切な知識を身につけることができたと感じています。さらに、私は今回、販売士検定を勉強することを通して、小売店での販売だけでなく、メーカーから卸売、そして小売店から消費者という物流について、とても興味を持つことができました。就職活動をひかえた今、夢であるアパレル店での販売員だけでなく、流通関係の仕事についてもっと理解を深め広

い視野で自分自身の将来の仕事について考えていきたいと思えます。

最後に、講習会で講義をしていただいた講師の先生方、本当にありがとうございました。

### 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。

#### お問い合わせ先

長崎商工会議所業務課 小川  
EL 095-822-0111

### 販売士協会の理事会開催の日程変更について

平成22年9月理事会開催より毎月第3木曜日が第3火曜日に変更となります。

#### 9月理事会

9月14日（火）20時から開催します。