

平成22年12月13日

長崎販売士フラザ11月号

発行／長崎販売士協会



人材育成

政治では事業仕分けが行われていますが、事業仕分け関連のテレビで面白い話を最近耳にしました。無駄な仕事を省くといらなくなる人員も出てくる。それより人員削減が先ではないかというコメントでした。確かに仕事量に応じて人の人員を割り当てるのが当然ですから、人が多いと無駄な仕事を作ることになりかねません。

基本に戻りもう一度組織の在り方、長期戦略の見直しを考え直す必要にせまられているのではないのでしょうか。売上が縮小するなら組織も縮小し、不採算部門は思い切って撤退するとか、規模を縮小するとかです。効率化やコスト削減のため、対外的には他企業との合併や提携など、社内的には他部門との統廃合などです。

これもテレビで見たことですが、ホテルの事業再生の番組が放送されていました。企業とは、なにはともあれ利益を出さなければならない。利益の出る計画を作ることが重要で、かなりの人員削減がなされていました。暇な時間の有効活用。今

までの受付担当、料理担当などの部門主義はやめて、みんなが何でも出来るシステムづくりでした。

話は変わりますが、企業にとって重要なのは人材育成です。新入社員は、まずOJTによる訓練を受けて一人前になるのですが、将来的には一人一人が自立することが大事だと思います。グローバルな、長期的な見方ができる従業員を育てることです。従業員の質が上がれば、企業の業績は間違いなく上がると思います。結果が出せるよう計画的な人材づくりが必要だと感じます。

そこで重要なのが人を評価するシステムづくりです。評価の公平性が特に大事です。その評価次第では、やる気が出たり、逆に出なかつたりする場合があります。部下の評価とは一般的にはその部下の上司が付けますが、違う部署の上司からの評価も取り入れれば、更に公平な評価が出来るのではないかと思います。例えば、ある結果を出した時、好き嫌いで評価したりすることはないと思いますが、すばらしいとほめてくれる上司もいれば、当たり前の仕事をしただけと冷やかな目で見える上

司もいます。それは人によって価値観が違うからです。

また、販売士など資格を取れば給料や昇給、昇格に反映する企業も少なくありません。資格を取れば給料が確実に上がるのですから、こんな公平な評価制度はありません。従業員もやる気が出てきます。人は知識と経験から知恵が出るので、いろいろな資格の取得で知識を吸収することはとても大切です。

私の経験談ですが、最初は人づきあい下手な方で、会合、懇親会等なかなか自分から発言できなかった思い出があります。人と言うのは人の行動を見て、マネして成長します。異業種の方との懇親会や東京、福岡などでの講演会参加など場数を踏ませて頂いた経験を持てたことが自分にとって良かったと思っています。人との出会い、様々な情報も聞けますし、色々なアドバイスも頂きました。自分として以前と見た目は一緒なのですが、自分自身の思い、気持ちが一番変わったと思います。それは自分への自信です。威張るという意味ではありません。社内だけではなく、社外との付き合いが自分を育てる早道だと思います。経験はとても大事です。特に考え方が明らかに変わりました。上司だけを見て仕事をするのではなく、他の会社の仕事の進め方、やり方を見てどれが一番自分の会社のためになるのか考えるようになりました。社内の人間との付き合いも大切ですが、社外を見ることも大事だと感じます。

いろいろな経験をさせて頂いたのも販売士との出会いがあったからです。販売士を勉強していなかったら、今述べた経験もなかったはずですが。チャンスは、自分自身がまず努力しないと訪れてきません。チャンスは自分自身で切り開くものです。他力本願では到底チャンスにも出会えません。評価するのは自分ではなく他人がします。まず、なによりも結果を残すことです。



上司は、結果を出すように部下を導くことが重要です。部下に権限移譲しなくて仕事を抱え込んでしまっただけでは意味がありません。判断は上司が最終的には下しますが、部下の能力に応じて権限移譲することはその人を育てる上でとても必要なことだと考えます。取引先が来店された場合、上司だけが面談するのではなく、部下にも紹介すること、いろんな出先も連れまわすこと、計画段階から部

下も一緒に同席させることが重要です。途中経過だけ仕事を振られても部下としては面白くないと思います。

有効な人の活用としては適正人員の配置とか、適材適所などです。また部課別で組織を区切っている場合は、仕事の範囲を明確にすること、どの部署の責任なのか所在をはっきりさせることです。責任の所在がはっきりしないと明確な返事もタイムリーにできませんし、責任逃れの可能性もあります。また、仕事が人について回るといいですが、その仕事を代行でき組織づくりが必要ではないかと考えます。情報の共有化、仕事の共有化はとても重要なことです。仕事の指示が出来ない上司はいないと思いますが、部下からは情報を吸収するが、上司は情報を流さない場合もあります。一方通行では方向性の意思統一が出来なくなります。全社員が同じ方向性で業務をこなしていくことが会社のパワーになります。



来春には福岡駅再開発による大型複合施設の開業を控え、今後更に競争が激化すると考えられます。

SWOT分析で自社の強みとか弱みについて考えることが一般的になされていると思いますが、時代によって自社の強み、弱みも変わってきます。何はともあれ対外的マイナス要因を考える前に自社をどう伸ばしていくかを考えるのが先決かなと考えたりもします。

従業員一人一人が上司を尊敬し、自社を好きになってこそ企業は永遠に発展していくと思います。ゆえに、上司は部下の手本になるような行動を取り、率先垂範して知識の習得を行い、日々精進することがリーダーシップを発揮する源だといつも思っています。

業界記念日

- 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

諸国漫遊

平川泰明

きままな旅に出る機会を得ましたので下記のとおり旅程の概略を記します。

1. 中国地方一周、9月5日から1週間。
2. 奈良県東吉野村、9月17日から9日間。
3. 太宰府九州国立博物館・天神、10月9日(日帰り)

なお、今回は紙面等の都合により山陽地方編とします。機会がありましたら山陰・大和等についてもご報告させていただきます。

中国地方一周 (の前半 山陽地方)

移動手段：自家用車、走行距離1555.5キロメートル。(長崎→山口→広島→岡山→鳥取→島根→長崎)
旅行の目的に、各県の「焼鳥・地酒をいただく」を設定。(関東の焼鳥・焼きとんなどの多様な串焼き料理を想定したが・・・)
各県の特色あふれる焼鳥に巡り会えるつもりでしたが、際だった特色はありませんでした。「焼鳥(焼き鳥)」の表示があるお店だけに限定したのが敗因でしょうか？
また、地酒について熱心に説明があったのは広島の焼鳥専門店さんだけでした。
説明：飲んだらハマルといった内容。

1. 下関市

関門海峡大橋を背景に記念写真。巖流島を見ようと走り回りましたが造船施設に阻まれ、残念ながら見ることはできませんでした。
夕食：日曜日でしたので休みのお店が多く選択肢は限られましたが、元気な呼び込みに誘われて入店。

2. 広島市

原爆ドーム見学と記念写真
夕食：焼鳥専門店夕食を済ませ歓楽街を散策していたら飲食店街に隣接して風俗店が密集している一角を発見。長崎市街地とは違う雰囲気が漂っています。

3. 岡山市

岡山駅入り口横の郵便ポストには、桃太郎がアイドル風に寝そべっています。
夕食：駅近くの焼鳥屋さんには若い従業員ばかりでとても威勢のいいお店でした。

所見：

元気の良さによる活気が大切。元気は商売熱心さともてなしの心によるものと思います。熱心に商売に取り組むことが街の新陳代謝を活発にし、ひいては多くの人を呼び込めるようになることで長崎も活気付くと思います。

第1回接客販売ロールプレイングコンテスト開催

11月8日(月)長崎商工会議所において接客ロールプレイングコンテストを開催した。開催趣旨は、市内商店街の各店への接客販売ロールプレイング(模擬接客)の導入を促進し、商店街に従事する販売員の接客技術の向上を図ることを目的としている。



*競技方法

競技時間4分間の中で、お客様役を相手に、お迎えから見送りまでの接客ロールプレイングを行うもの。

*審査ポイントは、

- ☆身だしなみ・表情・動作
- ☆あいさつ・お声掛け
- ☆言葉遣い
- ☆商品情報・専門知識
- ☆会話力
- ☆ニーズのチェック
- ☆提案力



最優秀賞 森 美香さん※紙面トップセンター
優秀賞 吉本千鶴さん
川浦麻礼さん

第38回2級販売士検定結果について

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 54.7%
長崎(検定対策講座受講者) 75.0%
受講者8名中6名合格

長崎市年齢別推計人口

(平成22年10月1日現在)

年齢	長崎市		
	総数	男	女
0-4	17,262	8,804	8,458
5-9	18,149	9,091	9,058
10-14	20,391	10,350	10,041
15-19	22,062	11,221	10,841
20-24	23,252	11,120	12,132
25-29	22,991	10,795	12,196
30-34	23,469	11,117	12,352
35-39	28,293	13,227	15,066
40-44	26,370	12,167	14,203
45-49	27,511	12,726	14,785
50-54	29,455	13,899	15,556
55-59	35,022	16,691	18,331
60-64	36,195	17,197	18,998
65-69	27,050	12,076	14,974
70-74	25,552	11,021	14,531
75-79	23,356	9,403	13,953
80-84	17,898	6,562	11,336
85歳以上	17,242	4,643	12,599
総数	441,749	202,237	239,512

※長崎県ホームページより抜粋

販売士とは

—販売士を目指す皆様ならびに販売士の皆様へ—

販売士はプロの販売員のあかし。小売・流通業の健全な発展に寄与し、消費者に満足いくサービスを提供できるプロフェッショナルです。プロは常に自己の資質と技術を磨く努力を怠ってはなりません。

長崎販売士協会は、商工会議所の支援を受けて設立した団体であり、社会的にも重視されている販売士有資格者の資質向上、能力の開発、技術の練磨を図るための場となっています。

販売士の資格を持つあなたも、さっそく加入して、志をともにする仲間と、情報の交換からプロとしての研鑽、同志との親睦を通じて「販売士制度」の一層の発展に力を貸してください。

それは、あなた自身の個人的な価値を高めるだけでなく、あなたの企業、あなたの地域の発展にもなるのです。

日本販売士協会のホームページ

<http://www.hanbaishi.com/>

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。

お問い合わせ先

長崎商工会議所業務課 小川
EL 095-822-0111

平成23年度販売士検定試験の日程が決まりました。

販売士検定試験の日程

■平成23年度

第68回3級 7月9日(土)
第39回2級 10月5日(水)
第39回1級・第69回3級 2月15日(水)

■平成22年度

第38回1級・第67回3級 2月16日(水)
※申込期間：1月7日～1月24日