

平成23年9月5日

# 長崎販売士フラザ10月号

発行／長崎販売士協会



接客サービス講習会

## 中国人観光客対応「接客サービス講習会」

平成23年6月22日（水）長崎商工会議所ホールにおいて、講師に（株）ドライビングフォースの野田昌太郎氏、中国人の梁華さんをお迎えして接客サービス講習会が開催されました。まずは生活習慣の違いについてお話がありました。

### 1) 習慣の違い

中国人の習慣を理解して接客することはとても大切です。習慣の違いから戸惑うことも多いからです。例えば、トイレの使い方ひとつについても、中国は水圧が弱いので、使用後の紙を水に流す習慣がありません。そのため、中国人が使用した後は紙を流してない、きれいに使われていないという苦情も出たようですが、そもそも習慣の違いですから、店側の対応として、事前に「このトイレは紙を流せます。使用後は紙を流してください」という張り紙をしておけば、解決されます。お客様の事を知るのも接客サービスの重要な要素です。

### 2) 今の中国

今、中国はGDP世界第2位です。（日本は3位）高度成長期の真ただ中に入っています。イメージとして、貧富の差が激しい、貧しい人たちの街はスラム街のようだ、と思っている人も多いと思いますが、スラム街は姿を消し、きれいな街並みが続いています。

### 3) 中国人の買物志向

ブランド好きで宝石などはデザインよりも、石の大きさを重視します。プレゼントは価値のあるものしかしません。友人知人へのおみやげも多く、おみやげを渡す知人の範囲も結構広いのでたくさん買います。買物は値切るのが当たり前で交渉好きです。「お試し」や「試着」が大好きで、「商品に触って試してもらう」ことは強力な販促活動となります。

グループにはリーダー格の人が居て、その人が試し始めると皆のお試しが始まり、あっという間に黒山の人だかりになります。古いカタログを持って来て「これと同じものが欲しい」という場合もあります。すでに廃番で無いときは「こちらが新

商品になります」とはっきり伝えましょう。「新商品」というのも魅力あるアプローチになります。

最後に中国語での接客用語の練習がありました。日本語にない発音や特徴のあるイントネーションなど、なかなか難しいものでした。が、繰り返すことによってそれもだんだん慣れてくる気がしました。

数字の読み方や価格の発音も習いました。中国語では数字も漢字を読むことだそうです。

例えば「87」は「八拾七」（パァッシュウチィ）「円」は「日元」（リュウウエン）と読みます。4と10は中国人でも発音が難しいそうです。

中国語に親しんだ2時間半はあっという間でした。

2000年9月の北京市、上海市、広東省に限定した団体観光旅行解禁以降、急激に増加した訪日観光客数は100万人を超えました。又、政府は2010年7月1日より中国人の観光客に対する査証（ビザ）の発行要件を大幅に緩和することを決定しました。



現在、3月の震災の影響により観光客のキャンセルが続いていますが、関東関西方面には少しずつ観光客の姿が戻ってきています。長崎も秋から長崎／上海航路の運航も予定されています。

観光地での平均消費額が12.8万と高い消費力を持った中国人観光客への接客サービス講習会は販売力、また売上のアップに役立つものと思います。

次回の講習会もまた楽しみに参加したいと思います。 謝々

## 第68回3級販売士検定結果について （平成23年7月9日実施）

ま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。今回の全国の合格率

は過去3回の平均55.8%と比較するとマイナス13.7%で難易度が高かったように思えます。長崎（検定対策講座受講者受講者）は70.0%と全国の合格率を大幅に上回っております。

全国平均 42.1%  
長崎（一般受験者） 54.1%  
長崎（検定対策講座受講者） 70.0%  
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。

## 第39回販売士2級検定試験募集

■試験日：平成23年10月5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小売業の種類 ②マーケティング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

■申込受付期間：

平成23年9月12日（月）まで

## 平成23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
小売業の種類	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。
マーケティング		
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		

## 平成23年度販売士検定試験の日程

■平成23年度

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）

知恵は、知識と経験から生まれます。

知識

経験

知恵、知恵・・・

## 挨拶をしよう

ある高校の文化際を見に行った時の話だが、男子生徒も女子生徒も会う人会う人“こんにちは”と挨拶をしてくれる。とても心が気持ちいい。高校の雰囲気もとてもすばらしかった。

また、バスで通勤中に挨拶のいい運転手であった日はとてもバスの乗り心地がとてもいい。降りた後もすんなり仕事に取り組むことが出来る。

以前近くの花屋さんにいる店員さんも店の前を私と子供が通りがかるとよく挨拶をしてくれた。いつの間にかその店のお客さんになっていた思い出がある。今ではその店員さんもいなくなり、素通りする日が続いています。



仕事場も朝の挨拶から始まる。たかが挨拶だがとても重要だと思います。おはようございますと挨拶してもたまたま挨拶を返してくれない人がいます。朝の挨拶は、まずその日のコミュニケーションの第一歩です。心と心が通い合って、その信頼感から仕事がスムーズにはかどるのです。人は気持ちでモチベーションも上がったたり、下がったりします。職場の雰囲気も変わってきます。

挨拶一つですが、考えさせられることがたくさんあります。

## 利益の出る計画が必要

景気のいい時代は、売上はだまっても伸びていったのですが、現在のように経済情勢が厳しい時代には発想の転換をする必要があると思います。以前は、売上至上主義で在庫は大量、販促費は莫大でした。経費を使っても、品減りを出しても売上高がその経費をカバーしてくれ利益をとることが出来ました。今はそういう発想では、会社はどうても利益は見込めません。売上が厳しい中、利益が確実に取れる計画を立てることがこれから重要になってきます。イベント等計画を立てるときは、利益の出る計画が必要で、利益がでない計画だとイベント自体の実施の見直しも視野に入れる必要があると思います。売上主義から利益主義へと採算性に目を向けることが重要です。

例えば2つの計画を例として挙げると

計画1)	
売上高	10,000千円
益金	2,000千円
経費	2,500千円
<hr/>	
利益	△500千円
計画2)	
売上高	9,000千円
益金	1,800千円
経費	1,500千円
<hr/>	
利益	300千円

例をみてわかるように計画2は、計画1の売上高の90%ですが、利益が出ています。売上は10%落ちますが、なにより利益を出す計画が必要です。売上が伸びても利益があがらないと企業としては成り立ちません。マイナスの利益ではもともとイベントをする意味がないと思います。

今後、計画を立てる場合、詳細な計画が必要になります。広告でチラシを配ったらリターン率を考えることです。誰を対象にDMを出すのか、何部出すのかとかです。それには顧客管理、分析がとても重要です。顧客の家族構成とか、過去の顧客の購買履歴を分析することにより経費の効率的な使い方が出来るのではないのでしょうか。

チラシが多い日には、なかなかお客様にチラシを見てもらえないので、ジャパネットたかたのように何日のチラシを見てくださいというテレビCMも面白い発想だと思います。特にCMの場合は、視聴者の記憶に残すことが大事です。私ごとですが、最近ではパチンコのCMが記憶に残っています。

最後になりますが、全体的には売り場別の利益度貢献度分析が必要ではないのでしょうか。

## 記念日（9月）

9月9日	救急の日
9月10日	野外広告の日
9月16日	競馬の日
9月20日	バスの日、空の日、敬老の日
9月23日	不動産の日、秋分の日
9月24日	清掃の日、畳の日
9月29日	クリーニングの日、招き猫の日

## 秋分の日

秋の彼岸の中日。この日から夜が長くなり、先祖供養の墓参りの時。

## 第7回九州販売士交流会開催のお知らせ

この度、当協会では2年に1回開催しております九州販売士交流会を長崎にて開催予定です。販売士資格保有者は勿論ですが、販売士に興味にある方も奮ってご参加ください。



日時：平成23年11月5日（土）

14:00～17:30

場所：長崎商工会議所2階ホール  
（長崎市桜町4-1）

共催：日本・福岡・島原・長崎販売士協会の共催

参加費：3,000円

当日受付にて頂戴いたします。

## 第一部 交流会

演題「お客様のココロをつかむ色彩戦略」  
講師 Color Harmony 代表  
カラーリスト 山本緑氏

## 第二部 懇親会

ビンゴゲーム等

## 九州販売士交流会での出会い

第7回目の九州販売士交流会が11月に予定されています。今まで私も参加して来ていろいろとよい経験をさせて頂きました。販売士の資格をとったからこそ出来たことですが、人との出会いが広がりました。普段絶対に会う機会がない社長さんとも直接会えることができました。名刺交換もさせて頂きました。後日、名刺を見て考えるとすごい方とお会いできたなと後から後から実感します。話もご本人の失敗談の話はとくにおもしろく聞くことが出来たことを覚えています。

私が思うに人の出会いがとても大切だと感じます。出会いの瞬間、講演の言葉など今でも私の記憶の中に残っているからです。いろいろな経験をされたベテランの優秀な方から直にお話を聞く機会があるというのは光栄なこと。その出会いの経験を通して今の自分があるのだという思いを強く感じます。是非みなさんも九州販売士交流会に参加して頂きたい。

## 販売士とは

## 一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、消費者に満足の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。



## 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  
TEL 095-822-0111