

平成23年12月27日

長崎販売士フラザ 1月号

発行／長崎販売士協会



第7回九州販売士交流会

店＝お客様と私の経験談

お客様があつての店

今回は通常当たり前と思われることを書いてみました。

最近できた店は品揃えも豊富で見ていて楽しいし開放感もあり買物も楽しく出来る。あの店は以前買物に行く**と(つても)**面白く楽しかったが、この頃はなにか違うので前より行かなくなった。なぜ、お客様はこのような行動を取るのでしょうか。お客様は常に自分のライフスタイルで個々の店に**対**する印象をもち行動パターンが変化します。そこでは常に変化し続ける生活者の気持ちを捉えた店とそうでない店があります。前者も現在繁栄していますが将来後者になるかもしれません。それは時とともに新業態が生まれてくることを意味します。また、そこで働く人々に関して言えば考え方や行動に柔軟性が求められることを意味します。

そこで先ずお客様の行動・態度、店に対するイメージは何に左右されるのかを考えます。それは個人の年齢、性別、収入、物事に対する価値観、経験、現在の体調等で行動・態度に表れま

す。また、経済状況(株価下落、デフレ)、社会状況(失業者が多くなった)、生活環境(これから子供が進学するのでお金がいくらか)とか直接自分に関係ないことや身近なことで不安・不満の影響もあります。

次にお客様の店に対するイメージはどこから来るのでしょうか。通常私たちが買物をする場合を考えれば分かると思います。①店舗環境(きれい、汚い、涼しい、明るい、暗い)、②商品の品揃え(楽しい、飽きない、欲しい物がある、発見がある、マンネリ)、③販売員(親切、見た目や言葉使いの感じがよい、自分より商品知識がない、売らんかなの態度)、④情報提供(新しいブランドがはいった、売出しがある、催しものがある)、⑤利便性(駐車場から近い、ついでに映画も見れる、車を降りてあまり歩かなくていい)などです。以上のことを踏まえてそれでは店はどうにあるべきでしょうか。

店の存在価値はお客様がリピーターとして来店されることです。再度お客様が来店されなければ何にもなりません。お客様は個々人のゆとりに合った満足度の最大化を求めます。つまり、自分の価値基準を満たしてくれる度合いで店を評価しま

す。店がはっきりした強みをもっていなければ、お客様は店に魅力を感じません。弱みが多ければ次第に客足が遠ざかります。従って、来客数の増減は店の存続と深い関係にあり、常に動向を分析しなければなりません。



自店の強み・弱みを分析して見ましょう

それにはお客様の店に対するイメージのところでも取り上げた店舗環境、品揃え(商品)、販売員(商品知識・接客)、情報提供(販売促進)、利便性(付帯設備)などで自店の強み・弱みを分析してみるとよくわかると思います。

店舗環境は交通の便がよく人が集まる立地で天井が高い、通路が広い、店内外の色使いがよい、バリアフリーの設備は整っているのか、空調が適切に管理されているかなどです。

品揃えは自店の客層(性別、年齢、職業、収入等)にあった商品構成をすることが基本です。お客様の好みは新しい物の発見により常に変わりますので商品の売れ行き的好調、不調を把握し次の仕入れに反映させます。たとえば、新規ブランドの導入や既存ブランドの廃止が挙げられます。

販売員は接客レベルの差が大きく物を言います。接客時に状況に合わせてコンサルティングセールスを行える、方や一通りの商品説明しか出来ないと言ったような場合です。店の戦力アップには教育による販売員の質のアップを欠くことが出来ません。

情報提供は商品情報や催事情報の提供が挙げられます。各時節により新商品の紹介、処分期のバーゲンの告知などをマスコミやダイレクトメールなどを活用して行います。もちろん店の中でも行います(インストアプロモーション)。この場合、テーマにより訴求媒体をうまく活用することがポイントです。自店のイメージアップに繋がります。又、広告等に経費がかかる場合は効果の測定をしなければなりません。売上や来客に繋がらない場合は経費の無駄です。

利便性とはそれがあれば重宝するということです。例えば、小売業態の1つである「コンビニエンスストア」もその1つですが、ここでは店舗が提供しているものや各種サービスが挙げます。店

舗に隣接して駐車場設備が完備されている、買った商品を自宅まで届けてくれる、ATMが設置されている、休憩所があるなどです。

以上5項目について述べました。店はロイヤリティを保つためにも常にお客さまの声に耳を傾け自店の強み・弱みをしっかりと把握し日々の営業に励まなければなりません。

私の経験談

最後に私が実際にあるデパート(2店ありますのでA、Bとします)に買い物に行ったときの話をします。

A店は私がある方から色紙をプレゼントされそれに合う額縁を買いに行ったときのことです。買った後は久しぶりに来たので食事もレストランでしようと思っていました。そして額縁がありそうなフロアに行きました。そこまではよかったです。置いてある場所が分からなくて近くを通りかかった社員(ネームプレートに××部長と書いていました)に聞きました。「すみません。額縁を探しているのですが」と尋ねるとなんと彼は「ここにいるレジの店員に聞いて」と一言いってその場を去りました。私は××部長の言葉使いとその態度に頭にきて、一瞬このような店は潰れると思いました。そして、直ぐにその店からでました。もちろん、食事は他の店でとりました。その店は今ではもうありません。



もう一つの経験談はB店で久しぶりにお土産を買おうと思い、地階の食品売り場を訪れたときのことです。海産物を買おうとガラスケースの前に立っていました。商品を決めたのですが肝心の販売員がいません。

この店の販売員が戻るまで少し待とうと思い3分が経過しました。隣の店の販売員に声を掛けようかと思いましたが我慢しました。5分が経過しました。まだ、販売員が帰ってきません。店の隣の販売員がこちらに気がついて接客してくれたら……。しかし、他店の派遣販売員に他店の商品販売の強要はできません。堪らず、「この店の販売員はいませんか」と少々大きな声で叫んでしまいました。

すると隣の店の販売員があわてて駆けつけ、「この店の方は只今離席しています」とこたえました。そんなことは最初からわかっていること。何をしているのでしょうか。「客を待たせすぎじゃありませんか」と言うので隣の販売員が「どうも申し訳ございません」とこたえました。隣の販売員が悪いわけではありません。離席をする販売員が「どこどこに行くので何分位で戻ってきます」と何故まわりの販売員に言って行かなかったのが問題なのです。

この店の正社員は派遣販売員にどんな教育をしているかと多少気分を害したのでお土産は他の店で購入しました。

「お客様の為に店はある」商売の基本です。顧客満足を真剣に考えないと大変なことが起きます。残念ながらこのA&B店はその後廃業となり今ではありません。

以上、私の経験談を書いてみました。

第2回接客ロールプレイングコンテスト

1月9日（水）長崎商工会議所において、市内商店街の各店への接客販売ロールプレイングの導入を促進し、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に接客ロールプレイングコンテストを開催しました。



競技方法

競技時間のなかで、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。



最優秀賞	高雄喜子さん	(株)浜屋百貨店
優秀賞	三佐和智美さん	(株)石丸文行堂
優秀賞	深川真紀さん	(株)浜屋百貨店

平成23年度資格更新講習会

- 日時 平成24年2月21日（火）
- 場所 長崎商工会議所2階ホール
- 受講料 2級 5,500円 3級 4,500円
- 講師 日本販売士協会登録講師1級販売士
- 申込受付期間 平成24年1月6日（木）～1月27日（金）

- 時間割
 - 第一部
 - 一般常識 2・3級 9:30～12:30
 - 第二部
 - 管理知識・技術 2級のみ 13:30～15:30

今年を振り返って

振り返ってみるとあっという間の1年でした。今年もいろいろな人との出会いがありました。九州販売士交流会、福岡販売士協会との交流会、人の出会いで自分も大きくなった1年でした。

私が思うに自分から外部組織（知らない人）に溶け込んでいかないと待ちの態度では何も起こらないし、自分も発展しないことにやっと気付いた気がします。内向きの人間はこれから通用しません。日頃から積極的に何事も行動できる心構えが必要だと思います。

これからは情報を如何に早くとるのがとても重要だと思います。真の情報とは人の信頼関係から生れます。相手と直接会話すること。異業種の人との出会い。人脈を外に作ることは、とても大事なことです。紹介された人脈も大切ですが、なるべく自力で作ることが重要だと思います。今後なるべく外に出ようと考えています。

おかげさまで販売士との出会いがなかったら今の自分はなかったと思います。自分に自信があるから仕事もスムーズにできます。私も販売士の活動を初めて早や14年間が経ちます。販売士1級を取得したのが、平成12年度の検定試験でした。資格を取る前と後ではかなりちがうなと自分でもわかります。販売士を通して知識が経験する様々なことによって実践的に使えるからです。

今年の反省としては、目標もなくただただ過ごしたような気がします。来年は何か目標をもって行動したいと考えているところです。



第7回九州販売士交流会開催（報告）

1月5日（土）午後2時より長崎商工会議所において日本・福岡・長崎販売士協会の共催で九州販売士交流会が開催されました。交流会は2年ごとに1回開催され、今回は長崎での開催となりました。



当日は、日本販売士協会より星川専務理事、黒田広報委員も参加され総勢22名の参加となりました。

交流会では、日本販売士協会の星川専務理事、長崎・福岡販売士協会の各会長よりそれぞれの協会の現状と活動内容の報告がありました。

講演会においては講師としてColor Harmony代表 カラーリストの山本緑氏をお招きし、「お客様のココロをつかむ色彩戦略」という演題で「お話がありました。

- ・自分の感情と人の感情は同じ。
- ・照明で色が変わる。
- ・自分の似合う色を認識することが大切。
- ・お客様を見て提案する。

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ー

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。

1級、3級販売士検定試験の日程と内容

■試験日
第39回1級・第69回3級 2月15日（水）

■試験科目
小売業の種類、マージン・インジック、ストアオペレーション、マーケティング、販売・経営管理

3級 制限時間 5科目 150分

1級 制限時間
小売業の種類、マージン・インジック 100分
ストアオペレーション、マーケティング 100分
販売・経営管理 50分

■受付期間
（窓口）
1月6日（金）から1月23日（月）まで（ネット）
12月23日（金）から1月18日（水）

■受験料
1級 7,500円 3級 4,000円
知恵は、知識と経験から生まれます。



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