



販売員に寄り添った協会へ

新年おめでとうございます！

今年は、2020年という節目の年になります。神奈川販売士協会は、2004年に設立以来、17年目を迎えることになります。

当初、神奈川県を中心に、販売士制度の普及振興を図り、販売士の資質向上により、広く小売商業の健全な発展に寄与することを掲げて設立の運びとなったわけですが、残念ながら、必ずしも達成できていないと言わざるを得ません。

研修の分野では、リテールマーケティング(販売士)検定試験対策直前講習会、長年継続しているソニー学園湘北短期大学への講師派遣、一元化された販売士資格更新講習会への講師派遣、沖縄の企業であるエアポートトレーディング株式会社およびソーエイド株式会社への講師派遣等、行っていますが、改めて、協会の活動を

活性化し、新たなスタートを切りたいと思っています。

その為には、県内の商工会議所、小売業を中心とした企業、商店街、学校との連携を更に深めていきたいと思っています。

そのためにも、神奈川とかかわりのある多くの販売士の方に会員になっていただき、一緒に活動を活性化していきたいと思っています。そのうえで、小売業、流通業さらにはサービス業で働く皆様のスキルアップ、啓発を通して、販売士制度の発展に貢献していきたいと考えています。会員の皆様、関係の団体の皆様には、温かく見守っていただければ、幸いです。

会長 菅原 潤一



おもてなしの年に

(一社)神奈川県商工会議所連合会 専務理事 稲垣 良一

「令和」最初の新年を迎えました。神奈川販売士協会の皆様には晴れやかなお正月をお迎えのことと心からお慶び申し上げます。本年は、いよいよ東京オリンピック・パラリンピックが開催されます。東京ばかりでなく全国各地の魅力を海外からのお客様にお伝えするとともに、東日本大震災から復興した日本の姿を全世界にアピールできる絶好の機会です。

そして、買い物されるインバウンドの方も増えてきており、日本製品の素晴らしさを紹介していただく好機でもあります。製品の色合いや、

パッケージの使いやすさ、種類の多様性、上げたらしきはありませんが日本製品のきめ細やかな配慮は世界でも群を抜いています。ぜひ、商品を通じて日本人のおもてなし心を伝えていただきたいと思います。さらに、販売士という素晴らしい制度があることもアピールしていただきたいと思います。最後に今年一年が皆様にとって幸多き年となることをお祈り申し上げます。



あけましておめでとうございます

顧問 谷口 雅春

神奈川販売士協会は17年目に入りますが、当初は協会運営をいかにして会員を増強するか、協会経費をどう調達するのか、会員の皆様に講師の機会を提供できるのか不安でした。

故佐藤善行氏(当時 副会長)の努力で、湘北短期大学の要請を受け、現在では3名が講師として活躍しています。

2016年より、沖縄のエアポートトレーディング株式会社(丸橋社長)の社員の皆様を対象に、2級および3級の講座を担当させていただいております。

また、横浜商工会議所、川崎商工会議所、相模

原商工会議所などで更新講習会の講師をやっております。今後も現活動を継続し、県下の商工会議所、商工会連合会にも、働きかけております。



これからも会員が参加できる協会として、事業計画を推進したいと考えております。ぜひ会員の皆様も一緒に活動しませんか、お待ちしております。よろしくお願いいたします。

年間予定 2020年

会員の皆様へ今年の流通および協会に関する主な予定をお知らせいたします。

2月

- 19日 第85回販売士検定試験1・2・3級
- 29日 販売士協会運営懇談会(東京)

3月

- 29日 羽田空港国際線の発着枠が拡大
- 月内 会員交流会(流通視察会)

4月

- 1日 「同一労働同一賃金」制度適用
改正健康増進法施行
- 23日 「リテールマーケティング講座」開講
- 25日 「ぴあアリーナMM」開業
- 月内 「三井アウトレットパーク横浜ベイサイド」リニューアルオープン
「イオン戸塚」新規商業施設として開業

5月

- 17日 定期総会・総会后講演会

6月

- 1日 パワーハラスメント禁止を企業に義務づけ

- 30日 キャッシュポイント還元終了
- 月内 販売士検定直前講習会2・3級

7月

- 1日 プラスチック製レジ袋有料義務化
- 11日 第86回販売士検定試験2・3級
- 24日 東京五輪開会式(～8/9)
- 月内 会報誌・第33号発行

8月

- 25日 パラリンピック開会式(～9/6)
- 月内 JR港南台駅「高島屋港南台店」閉店

9月

10月

- 1日 酒税法改正
- 月内 会員発表会・懇談会
資格更新講習会開催、講師派遣(～下期)

11月

- 月内 会員交流会(流通視察会)

12月

- 月内 会員交流会(忘年会)

神奈川県のインバウンドについて

2019 年は、ラグビーの W 杯で大いに日本中が盛り上がり、インバウンドの面でも大きな成果があったと思われます。2020 年は、いよいよ東京オリンピック・パラリンピックが開催され、さらなる外国人の訪日が想定されています。

2018 年の訪日外国人観光客の都道府県別訪問率では、東京都の 45.6% に対し、神奈川県は 7.5% と大きく差をつけられ、全国で 9 位にランクされています。

こういう環境下、昨年 6、7 月に、横浜商工会議所観光・サービス部会の主催で、「横浜観光人材塾 2019」が開催され、参加しました。横浜・神奈川のインバウンドに関わる企業・団体から約 20 名の方が参加されました。

5 日間のプログラムでは、

- ① 日本の観光と横浜
- ② フィールドワーク「訪日外国人から見る YOKOHAMA とは」
- ③ 東京オリンピック・パラリンピックの経済効果とビジネス・チャンス、横浜の MICE の現状と課題
- ④ 決済ビジネス（キャッシュレス・QR コード）で観光ビジネスはどう変わるか、横浜市の客船寄港促進の取組の後、最終回にはグループに分かれ、横浜が今後目指すべき理想の姿に



ついて話し合いました。

我々のグループでは、①海外へのアプローチとして、観光スポットの集約、横浜の歴史、文化の紹介を含む HP の充実および②民間企業サポートとしてピクトグラム等の共有、宗教・文化サポートを挙げました。

神奈川販売士協会としては、横浜・神奈川のセールスポイントの明確化、インバウンドに対する的確な知識を持つ販売士の育成、販売に携わる人への英語、中国語および韓国語の多言語での接客の指導、ジャパニョショッピングツーリズム協会との協業によるセミナーの開催等を検討したいと思っています。

神奈川県が、前述の都道府県別訪問率で、トップ 3 に入れるよう、微力ながら貢献していきたいと考えています。（会長 菅原 潤一）

2019 会員発表会開催

10月27日（日）神奈川労働プラザ会議室（横浜市中区）で会員発表会が実施され、12名の会員が参加した。



「連携が生む新しい価値

～百貨店ワイン売場からの考察～」吉野 史紀氏

ワインソムリエでもあるご自身が経験された百貨店ワイン売場における「ワインの消費量は増加傾向にあるにもかかわらず百貨店でのワインの売上が低迷している」という問題についての考察である。

例えば、家でワインと食事を取りたいと思った消費者が百貨店でワインと総菜を買おうと思っても、売場レイ



アウトがバラバラであるため消費者側に買い回りをさせなければならず、売場の分断が売上を阻害しているという。そのレイアウト問題の原因について、百貨店の組織構造そのものが売場に現れており、お客様の立場からすれば「お買場」であるはずが、百貨店側の組織理論に基づく「売場」となっており、ホスピタリティに欠けるという指摘である。「ワインと食事はマリアージュというが、百貨店の売場はマリアージュになっていない」といういかにもソムリエらしい例えをされていた。

「登録販売者の現状～販売士学習の必要性」

加藤 英明氏

市販薬の90%を占める、第2類・第3類の医薬品を販売することができる「登録販売者」の資格について、2015年の「登録販売者」の受験条件の変更で、誰でも受験できるようになり、年間6万人が受験する状況であり、増加するドラッグストアなどでは有資格者に対するニーズが非常に高まっている状況だという。



コンビニエンスストアは58,000店舗を超え飽

和に近く、ありふれたコンビニから脱却しなければならず、コンビニプラスの要素として「ファミリーマート」と「薬のヒグチ」合同店舗などができるなど、あらたなりテールの形が模索されているのではないかと推測されていた。

そして登録販売者のみならず、販売士の知識も必要とされており、販売士学習の必要性が広く認識されることを期待していると結論づけられた。

「リサーチャーから小売業・食品メーカーそして社労士」金井 勉氏

表題通り、新聞系企画会社のリサーチ部門において商圈・世論調査や、ショッピングタウン調査を経験され、その後リージョナルスーパーマーケットチェーンに転職された。スーパーバイザーなどを経験した後、業務改革を担当し、「売上が上がらなくても利益の上がる体質づくり」を目指したという。その経験からロスを少なくして利益を上げるには、発注精度を向上し、廃棄ロスを低減しなければ利益は出ず、本年度ファミリーマートが実行した、予約制のうなぎ弁当が良い例だったという。全量完全予約制にしたことで、売上は2割減ったものの、店舗利益は7割増加したと分析している。



3名ともご自身の経験（経歴）からの発表であり、実際の経験に基づく迫力ある内容であった。

（会員 和田 崇）

大阪・堺の小売業流通視察会に参加して

11月8日(金)に日本販売士協会主催の大阪・堺の流通視察会に参加した。3年振りの流通視察会開催で、今回の参加者は事務局を入れ13名、その内、神奈販の参加者は小生のみであった。

天候にも恵まれ、大阪・堺の小売施設・商店街を7軒、鉄道とタクシーを利用し精力的に訪問し

た。百貨店、ファッションスポット、商店街、SPA型製茶本舗、商業施設と様々な業態の小売店を視察できた。

6年ぶりの大阪視察であったが、前回リニューアル中の阪急百貨店他を始め、またインバウンド客の急増により、商業施設も街自体もかなり様変

わりしていた。さらに前回はコーディネータによる事前説明と視察であったが、今回は施設の管理職、黒門商店街の正副理事長、製茶本舗の社長の話を直接お伺いすることができた。

まず訪問した阪急百貨店の梅田と大丸心斎橋店では好対照であった。阪急百貨店の梅田、正確には阪急オアシスのキッチン・アンド・マーケットは“食のディズニーランド”を標榜するだけあって、マルシェを模した売場にパスタ、生鮮食材、惣菜、ワイン、スイーツなどを揃え、顧客は選択しその場で調理した料理を味わえるのを売りとしている。流石、“食い倒れの街”コト体験の流行をいち早く取り入れる大阪ならではのと感じた。

他方、本館を建て直しまだ買収したそごう心斎橋店も改装し、9月にグランドオープンした大丸心斎橋店はGINZA SIXと同じくテナント主体のファッションビル化が進む脱百貨店の面と従来の百貨店の販売手法の両面で訪日客と国内市場の双方を追っている。具体的には、インバウンド客を意識したアニメキャラクターのグッズショップをワンフロア全部に展開している。さらにインバウンドの上客を対象にした豪華なVIP Roomも設置している。国内市場向けには地下2階から地下1階に広がる食品フロアを目玉としている。

インバウンド客を呼び込んで盛況の黒門市場は商店街の正副理事長から外国人客への方向転換の事情、苦労話・努力、現在の問題点などをお伺いすることができた。店員向けの実践的な英会話教室の開催、英語、中国語、韓国語も表記したHP、無料の飲食コーナーや無料トイレの設置など黒門商店街の日々の地道な努力が現在の成功に繋がっていると実感した。

「つば市製茶本舗」は、幕末に千利休誕生の地、

堺に創業した製茶専門店。お茶の製造だけでなくお茶の小売、お茶やかき氷・スイーツ、食事も楽しめる喫茶コーナーもある製造小売業(SPA)である。かき氷は名物でピークは2時間待ちの行列となるほどである。戦災で一時、堺市外に移転していたが、2013年にお茶屋として初めて町屋をリノベーションして造ったのが今の、堺本館。谷本社長はお茶を始め「ものの始まりは何でも堺」をスローガンに堺の街づくり創生のメンバーでもある。百舌鳥古墳群が今年、念願の世界遺産に認定されたのを追い風に熱い思いを感じた。

最後に訪れたのが、同じ堺市内のイオンモール堺北店。2017年春から1年間、リニューアルを行い、店舗の6割が新しく生まれ変わった。一番の目玉は売り場面積が10倍になった無印食品。



(写真 無印良品)

無印食品は首都圏では主に衣食が中心であるが、ここで住の要素も加え、住関連の商品を陳列し、食に関しては生鮮3品と惣菜を加える、従来の無印食品のイメージを変える品揃えと売り場面積の広さであった。

なお、紙面の都合上、流通視察会の詳細については「販売士3月号」(株)ソフトランニングの渡辺社長筆)をご参照願いたい。(理事 飯田 善明)

3級ハンドブック改訂について

2019年5月に約3年(2016年3月)ぶりに3級ハンドブックが改訂されました。従来、各科目ごとに1冊(計5冊)のテキストで

したが、今回の改定から上巻、下巻の2冊になりました。上巻は、「小売業の類型」「マーチャングデザイン」「ストアオペレーション」「マ

ーケティング」「販売・経営管理」となっています。
各科目ごとの改定ポイントは以下の通りです。

・小売業の類型

「日本の小売業の構造と変化」、「流通機構における小売業の役割」が削除され、新たに電子商取引、キャッシュレス、オムニチャネルなどの「インターネット社会と小売業」が追加されています。

・マーチャндаイジング

新たに付け加えられた内容はなく、「店舗形態別にみた商品構成の特徴」のほか、細かい箇所が削減されています。

・ストアオペレーション

新たに付け加えられた内容はあります。出題頻度の高かった作業割当（ワークスケジューリン

グ）に関する内容が削除されています。

・マーケティング

「競争店調査の基本知識」が削除され、新たに「インバウンド」が追加されています。

・販売・経営管理

「消費者基本法と個人情報保護法」、「店舗施設の保守・管理」が削除されています。「実務における計算」ということで消費税に関する内容が追加されています。また、計数管理については、旧テキストより記述量が増えています。本試験で必ず出題されている「売買損益計算」については、旧テキストのように表を用いた詳しい（解説）記述はなくなっています。（理事 佐藤 浩史）

2019 販売士資格更新講習会

「働き方改革」「インバウンド」「ITの活用」をテーマに開催

2019 年度販売士資格更新講習会は、10 月から来年 2 月まで横浜会場を皮切りに、全国 77 会場で開催されることになっています。この講習会は、販売士資格が 5 年ごとに更新されるために、日本商工会議所が主催して毎年行われています。実際の運営は、一般社団法人公開経営指導協会が委託を受けて実施しています。神奈川販売士協会では、10 年近く神奈川県内で開催される講習会を中心に講師を派遣しています。

私は、今年初めて販売士 3 級の資格更新講習会講師を担当しました。販売士資格取得を目的とする講習会では、「販売士ハンドブック」（キャリアック発行）と過去問題をもとに、科目ごとに講義内容を組み立てていきましたが、資格更新講習会は、最近の時流に即したテーマを、各自が自由に掘り下げて解説することになっています。その一助として、担当講師（多くは登録講師の方々）を対象に、「ブラッシュアップ研修」が開催されます。今年のテーマは、①働き方改革、②インバウンド、③販売における IT 活用となっています。

資格更新講習会（2・3 級）では、前半（90 分）はテーマをもとに解説を行い、後半（90 分）は講師オリジナルテーマまたは更新テキストにもとづいて他では聞けない情報・知識を提供することになっています。私は、後半部を、販売士のみなさんの日々の活動に役立つように、更新テキストの中からいくつかの題材を取り上げて説明を行いました。ブラッシュアップしていくことが、販売士資格の優位性であり、永く販売士として活動されているみなさんに、経験を織り交ぜながらエールを送りました。

新たに販売士を取得された方、既に販売士を取得されている方の神奈川販売士協会への入会は、決して多いとは言えない状況です。本資格更新講習会において、協会の活動内容を紹介するチラシを新たに作成、配布しましたが、今後、1 人でも多くの販売士の方に入会していただけるよう務めていきたいと思っています。今回の資格更新講習会を通じ、講師として普段から流通・小売に関する情報に高い関心を持ち、見聞を広めるたゆまぬ活動が欠かせないものと、改めて強く感じました。

（理事 大久保 浩孝）

エアポートトレーディング株式会社 出張講習会

当協会の賛助会員であるエアポートトレーディング株式会社より、第85回本試験に向けた講習会（全2回）のご依頼をいただきました。

今回は2級の開催となり、第1回（12月6日）を菅原会長、和田氏（初登壇）と山森（2回目の登壇）、第2回（1月16日）を佐藤理事と大久保理事が担当しました。

第1回は全科目ともカリアックテキストと過去6回の出題傾向を用いた試験対策の講義を行いました。私は「マーケティング」と「販売・経営管理」を担当させていただきました。複数回の受講や苦手分野が特定できている方もいらっしゃるの、受講者の反応を見ながら計算問題に多めの時間を割くなどの工夫を行いました。第2回は演習

と解説が行われました。

私は、これまで2回講義を担当させていただきました。事前に受講者の要望をある程度吸い上げておくことや、計算問題でも公式を覚えていないのか、計算の意味や用語が理解できないのかなどもう少し現状把握した上での講義対応が今後の課題であると感じています。また、講義・演習・解説のサイクルにし、「分かる」と「できる」の一体化も協会内で検討したいと考えます。

エアポートトレーディング株式会社からのご依頼は、2016年6月の直前講習会からになりますが、今後も一人でも多くの合格者が出るように全力でサポートしていきたいと思っています。

（会員 山森 直樹）

会員交流(暑気払い・忘年会)

☆暑気払いの会



さる9月8日(日)「ビアホールライオン 相鉄店」におきまして暑気払いの会を開催しました。14名の参加でした。当日は本年度最大の台風15号が接近する中ではありましたが、ビアホールならではの新鮮なビールとそれにピッタリ合う唐揚げなどで懇親を深めました。話題は8月に販売士養成講習会等講師登録研修会で勧誘した新入会員さんのこと、会員同士の近況報告、そして6月に実施した藤沢スマートタウンの視察感想と多岐に渡り盛り上がりました。今回は、少し早い目の解散となり、大型の台風に備える方が多くいらっしゃいました。

（会員 米林 一郎）

☆忘年会



さる12月8日(日)「横浜ビール驛の食卓」におきまして忘年会を開催しました。来賓に2名をお迎えし新入会員含め17名の参加でした。醸造所を構えるお店ならではの新鮮なビールとそれにピッタリ合う地元神奈川の食材を使用したおつまみなどで懇親を深めました。話題は新入会員さんの自己紹介、会員同士の近況報告、そして驛の食卓恒例の楽器の演奏が始まり忘年会も例年より大変盛り上がりしました。

（理事 鹿又 和弘）

新入会員紹介

小泉 克彦さん

2019年8月に入会させていただきました小泉克彦と申します。
これまでは、主に製造業の営業職に携わってまいりました。
小売・流通業界での経験はありませんが、皆様のご指導をいただきながら、視野を広げ、
新たな視点で販売士としての活動を続けていきたいと思います。
今後とも宜しくお願いいたします。



稲毛 琴美さん

令和元年11月に神奈川販売士協会に新規入会を致しました。稲毛琴美と申します。
湘北短期大学 ショップマネジメントフィールドを卒業し、現在は地元の信用金庫に入
庫し、新卒として勤めています。短大時代、菅原先生に販売士協会の事をご紹介頂き、
今後も若い方々が販売士協会に興味を持って欲しいと思い、この度入会致しました。



私は、学生の頃から輸入雑貨屋を経営するという夢があります。2年前、短大のパンフレットを拝見し
た際に日商リテールマーケティング検定(販売士検定)を知り、1級を取得したいと思いました。短大に進
学し、上田先生、菅原先生達の講義を受け、2年生の時に販売士検定2級を取得することができました。
そして、5年以内に販売士1級の取得を目指しながら、現在の仕事での経験と知識を吸収し、若いうちに
できることを沢山挑戦していきたいです。これからも頑張っていきたいと思います。

よろしくお願い致します。

— 編集後記 —

令和になって初めて迎えたお正月。神奈川県内の神社やお寺は大勢の初詣客でにぎわったそうです。
新たな気持ちで、2020年色々なことに挑戦していきたいと思っておりますので、会員の皆様のご指導
ご鞭撻のほどよろしくお願い致します。

本会報誌のさらなる充実のため、会員の皆様からの寄稿が増えることを期待しております。

(理事 鹿又 和弘)

協会事務局 〒247-0006 横浜市栄区笠間 3-45-1-1004 菅原潤一方

Tel/FAX : 045-896-0183 E-mail : jsuga@ii.em-net.ne.jp

<http://rmkanagawa.wixsite.com/association>

編集担当・鹿又和弘 [携帯] 090-7720-4478 E-mail kano0711jp@yahoo.co.jp

第84回 3級販売士検定試験 (7月13日)

2018

商工会議所	受験者申込数	受験者数	合格者数	合格率
横浜商工会議所	86	76	59	77.6%
川崎商工会議所	65	58	49	84.5%
相模原商工会議所	18	17	11	64.7%
横須賀商工会議所	22	22	11	50.0%
藤沢商工会議所	27	26	19	73.1%
平塚商工会議所	21	16	14	87.5%
厚木商工会議所	71	66	40	60.6%
県下	310	281	203	72.2%
全国	8,159	7,534	5,082	67.5%

第84回 2級販売士検定試験 (7月13日)

商工会議所	受験者申込数	受験者数	合格者数	合格率
横浜商工会議所	143	122	78	63.9%
川崎商工会議所	66	60	46	76.7%
相模原商工会議所	17	13	11	84.6%
横須賀商工会議所	12	11	8	72.7%
藤沢商工会議所	22	18	13	72.2%
平塚商工会議所	9	6	6	100.0%
厚木商工会議所	33	30	9	30.0%
県下	302	260	171	65.8%
全国	5,217	4,702	2,836	60.3%