

販売士・かながわ

(神奈川県販売士協会 会報・総会号) 第27号 平成29年7月発行

5月14日、19名が出席し第14回通常総会を開催

神奈川県販売士協会では、さる5月14日(日)、午後2時半より、横浜市本郷台の「あーすプラザ」で、会員19名が出席して、平成29年度(第14回)通常総会を開催した。最初に、昨年度亡くなられた、須賀様、国分様および船谷様のお三方に対し、黙祷を捧げた。

その後、菅原会長から「神奈川県販売士協会も14年目に入り、3級および2級の直前講習会・公開模擬試験や商工会議所主催の販売士資格更新講習会、また流通見学会や研究会などの活動も軌道に乗ってきた。また、沖縄のエアポートトレーディング株式会社様からの昨年のお問い合わせがきっかけで、現地での講習会へ我々の講師を派遣することが決まり、現在に至って継続させていただいている。また、いきいきまちづくり研究会等の活動を通じて、地域への貢献を目指して、事業内容の一層の充実を図りたい。」とのご挨拶があった。

ついで、来賓としてご出席いただいた日本販売士協会の岩間専務理事より、「神奈川県販売士協会の総会への出席は今年で4回目になる、日本販売士協会のHPを更新し、Page Viewの数も増えてきている、また販売士制度に熱心な企業や学校を積極的に訪問し、HP等へアップし、PRに努めている。



来年の神奈川県販売士協会の15周年に期待している。」とのご挨拶があった。

続いて議事に入り、平成28年度事業報告(案)および収支決算報告(案)、平成29年度事業計画(案)および収支予算(案)および平成28・29年度役員(案)について会長より説明の後、原案どおり承認された。今回、上田和成氏が、神奈川県販売士協会の新任理事として選出された。

この後、午後3時半から第2部に移り、「リテールマーケティングの実践について」と題して、エアポートトレーディング株式会社 代表取締役社長の丸橋 弘和氏より、約1時間半にわたってご講演をいただいた。(詳細に関し、後述。)

さらに、午後5時から、会場を2階のレストランに移し、懇親会を行った。前顧問の山本 宣尚氏より挨拶と乾杯の音頭があつて、会が始まった。途中、参加者全員の自己紹介も行われ、午後7時過ぎ、谷口顧問から中締め挨拶があつて閉会となった。(会長 菅原 潤一)



神奈川販売士総会記念講演「リテールマーケティングの実践について」

エアポートトレーディング(株)代表取締役社長 丸橋弘和氏

〔経歴〕

1978年関西学院大学を卒業、同年日本エアシステムに入社。高校時代に経験したハワイでのアメリカンフットボールの親善試合での経験が航空会社志望のきっかけとなった。伊丹空港をスタートとして、鹿児島空港にも勤務したが、支店といえどもその組織の中に本社機能を有しており、一つの小さな会社と同じであり、ここでの経験も大変勉強になった。

日本エアシステム時代に中国の広東省広州支店の路線開設と日本航空の浙江省杭州支店撤収に各々支店長として携わり、都合9年中国に駐在。中国でのビジネスは難しいと言われていたが、契約だけを盾に物事を進めていくことは難しく、人と人との繋がりが大事であることを身を以て体験した。調整がスムーズに進んでいるように見えても、土壇場で「NO」となる場合もしばしばあり、逆に押すボタンさえ見極めれば、「NO」から始まって最後の最後で「OK」となる。現地で採用していたスタッフは、日本語や英語を話し、みんな優秀だった。関わりのあった中国省府のみなさんもととても優秀であり、バランスのとれた考えかたができる方ばかりで、中国人と言っても、かなり幅が広いことを認識し、一つの見方で中国人を見てはならないと共に、政治・経済・個人のおつきあいはしっかりと区別しなければいけないと実感した。他方、海外支店では仕事柄もあるが、様々な日本企業との付き合いがあり、特に在任期間中にメガバンクや商社の統合もあり、その後の自身も経験することになったが、強い衝撃を受けた。統合後日本航空の羽田空港旅客部門でCS(顧客満足)及び教育に関する業務に携わり、人材育成により力を入れようとする現在がある。

〔エアポートトレーディング(株)の概要〕

エアポートトレーディングは、那覇空港ビルディングの関連会社(出資比率37%)で、5社ある関連会社の中で物販を担当している。年商約25億円で、グループ会社の中では売上が一番高い。社員数は空港ビルディングからの出向者を含め約90名で、その他に店舗には取引先の多くの販売支援派遣社員の方と一緒に販売をしている。那覇空港はLCCが多く就航し、特にインバウンドは増加し続けており、客単価が下がっている中でも売上は伸び続けている。取扱商品の売上構成比は、大まかに食品50%、雑貨20%、泡盛を始めとした酒類販売15%、コスメ10%、舶来品5%となっており、空港内のどの会社もどちらかという総合物販店と言われる形態の店舗が多く、専門店化はまだまだこれから。

〔解決してきた課題〕

売上でなく利益の確保、買取不良在庫をはじめとする大量在庫の一扫、不採算部門の改善、自社販売力不足の改善、生産性の向上等にまず軸足を置き課題解決を行ってきた。以前は費用が明確でなく、部門別の採算性よりも、よくある売上至上主義であった。直営店舗を統括する営業部門が現在の会社に切り出されたところで、店舗にかかわる費用も明確になり、売上ではなく「利益」を優先する経営方針に舵を切った。

〔事業開始時の短中期計画〕

「売上至上主義」を排除し、費用を削減、ムリ・ムラ・ムダをなくすことに着目し、改革のため1.意識改革(人材育成)2.構造改革(仕組の構築)3.業務改善(効率化)の3つの柱を設定し、減収増益での基礎創りに3年をかけ、4年目から増収増益に向けての助走期間と位置付け、改革を推進した。

〔改革のための環境整備と各改革の推進〕

まず「組織構造」の整備を手掛け、従来の経営―店長―出向者―プロパーの縦割りの構造を、例えるとするならば「廃藩置県」を行い、まずは現状の把握と、店長の代わりにエリアマネージャー制を導入することで横串を通し、標準化に勤めた。併せて「勤務体制」の整備も手掛け、年間公休数を108日から122日に拡大すると同時に、連休を定例的に確保できる、3グループ制によるよりシンプルな「4勤2休」体制を構築した。

(1) 意識改革（人を育てる改革）：

「経営理念」、「クレド」（20項目）、「行動指針・サービスの基本」を制定。会社の最も大切な資産は社員と言う基本認識で取り組んだ。

経営理念は、「とりわけ沖縄県に対する社会貢献を果たし、適正な利益を確保しながら社員を幸福にできるより高い企業価値を持つ会社となる事を目指す。」とし、クレドと合わせ組織の進むべき方向を明確にした。さらに感謝の気持ちを持つ環境を醸成することが大切として、サンキューカードの発行を始めた。会社が何を自分にしてくれるのかではなく、自身が上司先輩や、同僚部下後輩に何ができるのかを考えることが重要であることも伝えた。3年前から展開したサンキューカードは、スタート時は月間40枚程度だったが、今や800枚を超えている。また、7つの習慣、アドラー心理学、販売士（検定講習会）、TPS（トヨタ生産方式）、VMD、ユニバーサルデザイン等の各種研修を社員に対し絶えず行っている。

(2) 構造改革（仕組の構築）：

まず不採算部門や問題店の洗い出しを行い、対面販売がメインであるコスメの自社販売や買取商品の大量在庫、販売支援派遣社員への販売依存から脱却した自社販売への転換、発注→検品→在庫管理→品出し作業をよりシンプルすることを手始めに、返品を前提とした委託販売方式から売切る販売方式への転換を行った。また、手間はかかるが利益の出ない無料配送なども取りやめ、改革前は平均4千万円以上あった買取在庫を約100万円までに大幅削減した。

「那覇空港では紅芋タルトやちんすこうなどこのお店にも同じような土産物しかない」とよく言われる。「国際通りにも同じような土産物が並んでいるが、空港までの荷物になるからしょうがなく、空港の売店で買う」と言われるようであれば我々の将来はない。空港におけるコンセッション（商業施設）の売上は、沖縄と乗降客数がほぼ同じである千歳空港は、那覇の倍と言われているが、より質の高い商品や独自性の高い商品の創出が沖縄での大きな課題となっている。そしてこれが自社商品の展開に繋がった。自社プライベート（PB）商品は、「今までにない新しい土産物が欲しい」、「ブランド力のある高品質の商品が少ない」というお客様のニーズに訴求すべくターゲットを、リピーターや、30代の女性とし、展開を行ってきた。PB商品の展開にあたっては、製造事業者、販売事業者の双方にとってよりリスクの少なく、Win-Winの関係でかつ両者に良い意味での「緊張感」がある製造方法及び仕入販売方法採用した。現在当社が扱うPB商品は雑貨を含め20種を超えているが、売上構成比はまだ全体の5%程度であり、これからのさらなる拡大展開に力を入れている。また、データ分析や仕入先との調整で、値入率も大きく改善した。

(3) 業務改善（効率化）

取扱商品の選択と集中を行い、TPS及びVMDやISMの推進や最新のIT化による効率化を徹底して行ってきた。店長制を廃止する代わりに、インターネットを利用したネットワークカメラや、屋内位置情報システム、スマホ無線アプリを導入するなど、店舗の一元集中管理体制に変更し効率化を推進した。

[適材適所の効率的組織構築]

快適な売り場である、「快場」の提供が肝要と考え、接客業務についてはミステリーショッパー（覆面調査）を実施しつつ、接客人材の育成と適材適所の展開を行っている。また商品移動やデータ分析など後方業務に特化しLC（ロジスティックコントロール）業務を組織展開した。また、より効率的な事業運営を目指し、有効なアウトソーシング（業務委託）を通訳業務やレジ業務に展開し、さらに高い人時生産性を目指している。

[働き方の改革]

スタート時に、勤務の固定による連休の取得や、休日数の増加を行なってきたが、本年度からは実労働時間の短縮や勤務インターバルの設定、残業を含む総労働時間の短縮で、更なる生産性向上に努めた。残業を含む総労働時間は、対2013年比で2016年は82.1%となり顕著に減少させる共に、粗利を改善することで人時生産性を対2013年比で約128%にまで向上させた。その他、働き方の改善策として、特別繰越休暇制度の導入を行い、フレックスタイムやテレワーク制度も導入している。

[人事評価制度]

従来は絶対評価と相対評価をあわせた複合方式であった。相対評価は正規分布の考えがベースになっていたが、既にある程度のヒエラルキーが構築された現在は、それぞれ求められる役割が同じ階層ごとに分け、完全絶対評価方式に移行している。「12の質問」も使用し、CSとの両輪である社員満足（ES度）も測りながら、より良い組織作りに努力している。

[結 語]

中小企業の業績の98%は社長で決まるとも言われており、重い責任を感じるが、非常にやりがいがある。常に(大胆かつ細心ではなく)細心かつ大胆である経営を目指しているが、何れにしても、よく考えた上で一度こうと決めたら、周りの雑音に惑わされることなく、失敗も恐れずやり抜く力が大切と考え経営にあたっている。

[感 想]

- ・80分と言う限られた時間の講演ではあったが、多面的な考察と活動が紹介され、大変中身が濃かった。
- ・販売士を社員に奨励されている企業の経営者の生の声が聴けて大いに参考になった。

(理事 飯田 善明)



2級・3級 直前講習会

一般社団法人神奈川県商工会議所連合会の後援を頂き、平成29年6月18日(日)にリテールマーケティング(販売士)2級の直前講習会、6月25日(日)に公開模擬試験をフォーラム横浜にて実施しました。

直前講習会では、4名の方が参加し、合格に向けて熱心に学習されていました。

講師は、当協会の菅原氏(小売業の種類)、上田氏(マーチャンダイジング)、加賀屋氏(ストアオペレーション)、飯田氏(マーケティング)、佐藤(販売・経営管理)の各氏が担当しました。

また、6月25日(日)に実施された公開模擬試験には、4名の方が参加されました。本試験同様の出題形式、時間配分で実施いたしました。

模擬試験につきましては、難しかったとの意見もありましたが、直前講習会、公開模擬試験ともに受講者の方からは、大いに役に立ったとのたくさんの声を頂きました。(理事 佐藤 浩史)

出張講義

平成29年5月26日(金)、27日(土)および6月13日(火)、14日(水)、エアポートトレーディング株式会社様にて出張講義を行いました。平成28年6月実施の直前講習会、平成28年11月、12月、平成29年1月実施の講習会に続き、今回で3回目の実施となりました。今回は、2級11名、3級9名の方々が7月に実施される本試験合格に向け、熱心に受講されていました。(理事 佐藤 浩史)



資格更新講習会(横浜)

平成28年11月29日に引き続き、平成29年の1月24日および25日に、横浜商工会議所主催の販売士資格更新講習会が行われ、24日は佐藤理事が、25日は上田が講師を担当しました。24日は2級34名、3級36名、25日は2級43名、3級20名の計133名の参加となりました。みなさん熱心に受講され、休憩時間中に直接質問に来られた方もいらっしゃいました。(理事 上田 和成)

資格更新講習会 (相模原)

平成29年2月22日(水)、3月11日(土)、相模原商工会議所開催の販売士更新講習会へ講師を派遣しました。当協会の上田氏、佐藤がそれぞれ担当しました。

2月22日(水)は、「ユニコムプラザさがみはら」で開催され、3月11日(土)は、「相模原市立産業会館」で開催され、多数の方が参加されました。

3級の方は3時間、2級の方は5時間におよぶ講義でしたが、みなさん真剣に受講されていました。

(理事 佐藤 浩史)

資格更新講習会(横須賀)

2月18日(土)、横須賀商工会議所主催の「販売士資格更新講習会」の講習会の講師を担当させていただきました。場所は、横須賀商工会議所の研修室で行われ、2級が3名、3級が13名、合計16名の方が参加されました。残念ながら、参加者数は少なかったですが、どちらかという経験豊富な方の、熱心な受講態度が印象的でした。

午前中は、2級の方を対象に、リテールマーケティングトレンド、マーケティングマネジメント実践編等の話に加え、ダイバーシティ、インバウンドの動向についての話題を中心に話しました。午後は、2級および3級の方に、小売業のニュートレンド、売場づくりと販売促進の実践、押さえておきたい販売・経営管理知識の話に加え、オムニチャネルや移動スーパーの最新の動向について説明しました。

今後、さらに受講者の皆様のお役に立つ話を心がけたいと思っています。(会長 菅原 潤一)

鎌倉・江ノ島七福神巡り実施

神奈川販売士協会恒例の春のイベントとして、平成29年は3月19日に参加者6名で鎌倉・江ノ島七福神巡りを実施した。大船駅に集合し、各自「鎌倉・江ノ島7ヶ所パス」(700円)を購入後北鎌倉駅で下車し、第1番目に駅から徒歩5分の所にある浄智寺を目指した。

1. 浄智寺(布袋尊=不老長寿の神)

浄智寺の布袋(ほてい)像は袋を背負わず右手で前方を指さしている。これは、弥勒菩薩の化身と言われ、中国五代の頃に実在した禅僧の姿と言われている。お腹をさするとご利益があると言われ、参拝者が皆触っていくのでお腹が黒くなっているのも特徴の一つである。

2. 鶴岡八幡宮(弁財天=芸術・財運を招く神)

2番目は、浄智寺を出て、鎌倉街道を約25分程歩いて鶴岡八幡宮の弁財天に到着。これは金運を授けてくれる神様あるということで弁財天と書かれ、七福神の中で唯一の女神で鎌倉国宝館に安置されている。

3. 宝戒寺(毘沙門天=病魔退散・財宝富貴の神)

3番目は八幡宮から徒歩5分の萩寺として有名な宝戒寺に到着。別名を多聞天と言い、仏教を守る四

天王の1人で、その武威の盛んなことから災難や病気を除いて福智や富貴を授けるものとして信仰されるようになった。

4. 妙隆寺(寿老人=長寿の神)

4番目は、宝戒寺を出て約5分程で妙隆寺に着く。目指す寿老人は本堂手前にある池のほとりの小さな社に祀られている。長寿を司る神様と言われ、また、「老子」であるという説や、宋の時代の仙人「寿星」の化身という説もある。

5. 本覚寺(夷神=商売繁盛および五穀豊穡の神)

5番目は妙隆寺から徒歩6分の本覚寺を目指す。堂内には夷尊神が祀られており、幕府の守り神として源頼朝が祀ったと伝えられている。夷は漁業の神、商売繁盛の神として祀られている。七福神の中では唯一日本の神様である。ここから約10分歩いて、鎌倉駅に着いた所で丁度昼食の時間になったので駅前の寿司屋で喉を潤しながら昼食休憩とした。

6. 長谷寺(大黒天=出世・開運の神)

昼食後は観光客で溢れていた鎌倉駅から江ノ電に乗り、第6番目の長谷寺に向かった。大黒天は長い石段を昇った所にある大黒堂の中とその隣にある宝物館の中にある。宝物館の中にある方が本尊の大黒

販売士・かながわ

像である。大黒天は、農業の守り神としての性格が強いが、出世・開運・財富招来の福神とも言われている。

7. 御霊神社 (福祿寿=幸福・財宝の神)

7番目は長谷寺から徒歩10分の御霊神社に到着。これは中国の神が起源で、幸福・財宝・長寿を招く神社として知られている。御霊神社は平安時代後期に創建され、湘南地域を開拓した鎌倉権五郎景政を祀っている。

8. 江ノ島

8番目は鎌倉の七福神を全て巡り、再度超満員の江ノ電に乗り込み江ノ島に向かった。最後は江ノ島の江島神社にも参る予定であったが、かなり歩き疲れたのと懇親会の時間に間に合わなくなったので、階段の登り口で引き返すことにした。

9. 終わりに

懇親会は七福神に因み藤沢駅前の居酒屋「七福」でビールでのどを潤し、かなりハードな七福神めぐりの疲れを癒し、素晴らしい良い天気恵まれた一日を過ごした。

今回の七福神巡りはそれぞれ「不老長寿の神」「芸能・財運を招く神」「病魔対敵の神・財運を招く神」「病魔退散・財宝富貴の神」「長寿の神」「商売繁盛および五穀豊穡の神」「出世・開運の神」「幸福・財宝の神」などであったが、このうちすべてのご利

益は望むべくもないが、幾つかでも叶えられれば素晴らしいと思いながら帰途についた。

(理事 古澤 正春)



「ミカンで町を元気に」

ご当地ミカングルメ&スイーツを満喫して。特産のミカンを地域振興に生かすイベント

「神奈川みかングルメ&スイーツサミット in2017」が1月21日、22日の両日湯河原海浜公園で初開催された。西湘エリアの飲食店が考案した料理やデザートが並び、来場者の人気投票でグランプリを決める企画。料理例を申しますと、すっきり味のカレーや爽やかな甘さのメンチコロケ、甘酸っぱい香りが広がるシュークリームをはじめ、おでん、ラザニア、そば、大福、ケーキ・・・。

イベントを企画したのは、湯河原商工会や湯河原温泉観光協会で作る実行委員会。同商工会は2015年度から、同観光協会や湯河原温泉旅館協同組合などの関係者を集め、地域資源を生かした取組について協議を重ねてきた。温泉やB級グルメ「坦々やきそば」などが候補に挙がる中、ミカン狩りが定着するなど特産品としている浸透しているミカンを活用しようと決めた。当サミットは農林水産祭との共同開催という相乗効果もあり、大盛況のうちに本サミットを終えた。

提供食数は、両日合計で約5,500食、投票総数は約2,000票となった。

投票結果は、以下の通り。

グランプリ : オレンジメンチ スープ付き (株) 西湘畜産

準グランプリ : 湯河原みかんのシュークリーム (TIVOLI 湯河原スイーツファクトリー)

3位 : ビタミンたっぷりみかん蕎麦 (蕎麦Cafe Kibune)

販売士・かながわ

今回、初開催となったサミットは、県内全土のみかんグルメ&スイーツを集める初の試みとなり各地から、合計12の地域の皆さまからご出店していたので、文字通り神奈川県全体を巻き込むサミットとなった。

こうした可能性を持つサミットに対しては、住民や民間団体の主体性を損ねない形で、行政が政策的に人的支援・財政的支援を行うことにより、一層大きな効果導出が発現することも期待できる。今回の一過性のイベントによって生じた機会と可能性を逃してならない。湯河原みかんを含む柑橘類の食文化の魅力を高める事業展開を民間主体で継続的に取り組むことによってイベント開催および持続的な経済効果を生み出すことが期待される。必要に応じ効果的な政策支援、情報発信を行っていくことが今後求められている。

(理事 鹿又 和弘)

新理事紹介

この度、新たに理事の任を拝命いたしました上田和成です。経営・マーケティングコンサルタントとして活動している、逗子市在住の海を愛する販売士です。まだまだ若輩者ですが何卒よろしくお願い致します。

新賛助会員

エアポートトレーディング株式会社 様

新入会員紹介

大久保浩孝です。昨年6月、会社を定年退職し、登録講師の資格を活かして小売を進む後進の人へ役立ちたいと考え、当協会の研究会に参加しました。六十化すと言いますが、販売士資格の普及に寄与していければと思います。

皆様はじめまして。この度、神奈川販売士協会に入会させていただいた**米林一郎**と申します。仕事は、1990年より家電メーカーの販売会社（パナソニックの卸部門）にて勤務し営業や企画、販促を担当しており、直近は、東南アジアのグループ会社へ販促ノウハウを伝授するためマレーシアに駐在しながらアジア各国も飛び回っておりました。販売士資格は、2011年に1級および講師資格を取得しましたが、この資格は小売業のみならず、流通企業にもたいへん役立つものと感じ、社内で販売士講座（米林塾）をスタートさせ、本年度で7年目となります（累計合格者200名超）。更に普及活動を強化させて参りたいと思いますので、神奈川販売士協会の皆様のご指導を宜しくお願い申し上げます。

新入会員の**山森直樹**と申します。私は製造業の研究所に勤務しており、販売や流通を主とした販売士とは疎遠な環境におります。しかしながら、モノを作る先には販売がありますし、見識を広げるために参加させて頂くことに致しました。これから、様々な活動に参画したいと考えております。宜しくお願い致します。

新入会員の**山田盛史**と申します。2015年に1級販売士を取得しました。現在は中小企業診断士事務所に勤務しており、中小企業へのコンサルティングや研修講師などを行っております。年齢は31歳で、どの会合に参加しても大体最年少です(笑)。よろしくお願い致します。

神奈川販売士協会 事務局からのお知らせ

神奈川販売士協会のホームページリニューアルオープン致しました。

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

神奈川販売士協会会員の皆さま メーリングリストに是非登録お願いします!!
会員の皆様へ色々な貴重な情報を「らくらく連絡網」メーリングリストを通じて、
迅速に連絡したいと考えています。会員のうち、まだ多くの方が未登録となっております。
是非共、下記に空メールを送付していただき、登録をお願いします。

空メールの宛先：59089117@ra9.jp



— 編集後記 —

平成 29 年も残り半分となりました。そのような中 7 月に九州豪雨が起こりました。被災された方々には心からお見舞い申し上げます。

神奈川販売士協会のまちづくり研究会において 5 月の終わりに嬉しいニュースが飛び込んできました。

日本販売士協会機関誌 2015 年 3 月号販売士の目で取り上げました老舗商店「草柳商店」で取扱っている真鶴ブランドの酒『頼朝船出』を醸す酒蔵である土田酒造さんの純米酒が日本新酒鑑評会にて金賞を受賞という御連絡をいただきました。取材したお店から良いお知らせが入ることは当協会としても嬉しいかぎりです。せっかく日本新酒鑑評会で金賞を受賞したので真鶴ブランドの地域おこし事業に活かして欲しいと願うばかりです。当協会のまちづくり研究会としても今後何ができるのか検討していきたいと思っています。

当協会は来年創立 15 周年を迎えます。幅広い活動していくためにも会員、賛助会員を増やしていきたいと思っています。また、会員 1 人 1 人の行事、研究会への参加が重要となってきます。会員の積極的な参加を宜しくお願い致します。

登録講師の交流はもとより、各地協会同士の交流や情報交換なども、神奈川販売士協会は積極的に行っていきたいと考えておりますので神奈川方面へお出かけの際にはお声かけ宜しくお願い致します。

最後に神奈川県商工会議所連合会をはじめ販売士検定を実施している県下商工会議所の関係者皆さまのご協力に感謝するとともに、今後も本会報を情報発信の場として充実させていきたいと思っています。

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

編集担当・鹿又和弘 [携帯] 090-7720-4478 E-mail kano0711.jp@yahoo.co.jp