


回									
覧									

平成19年9月1日 第131号

<p>&lt;明日を創造する&gt;</p> 	<p>発行：社団法人農協流通研究所 〒103 0014 東京都中央区日本橋蛸殻町 1-38-9 TEL(03)5643(3675) FAX(03)5643(3688) 発行責任者：間宮 洋一</p>
--	---

### 第8回店舗戦略トッパーセミナー開催

平成19年8月22日(水)～23日(木)の2日間、東京の御茶ノ水ホテル聚楽で、第8回トッパーセミナーが開催されました。連日の猛暑にも劣らず、暑いセミナーが開催されました。セミナーは、全農福島生活部長の情勢報告にはじまり、第1日目は「2007年小売業の最新情勢と経営問題」と題して、(株)オフィス2020 代表 緒方知行先生が今後のスーパーマーケットの進むべき道を説き、事例研究の場では、(株)いかりスーパーマーケット 行光 恒夫専務が「高品質地域密着スーパーマーケットの新たな挑戦と組織、人づくり」と題して、独自路線で進む自社の特異性について報告していただきました。翌日は、昨今の社会情勢から、コンプライアンス、危機管理の取組みに対するテーマは外せません、「スーパーマーケットの食品安全、現状の課題と対策を検証する」と題して(有)応用栄養学食品研究所 代表 山口 廣治先生から食品の品質管理と表示問題について、人事労務問題では、「スーパーマーケットで今注意しなければならない3つのポイントとその事例と対策」と題して、(株)ダイモス 片桐 美津子代表取締役、人事労務コンサルタント 田中信雄先生から、うつ病から自殺、補償金訴訟の事例、ユニオンとの労働紛争、サービス残業の支払い請求での失敗例について具体的事例に基づき対応策と考え方の講義をいただきました。そこで、今回は、(株)オフィス2020代表 緒方 知行先生の「今後のスーパーマーケットの進むべき道

経営者は何を考え、仕掛けていかなければいけないか」の講演の要点をまとめて報告します。

**\* SMの進む方向の選択** 規模の利益の理論に惑わされるのではなく、自らが進むべき道を見極めれば、競争激化も業界再編も気にならない。コモディティディスカウントの道では規模の理論が働き、SM本来の存在価値、社会貢献の意義はない、お客さまへの価値創造の追求。

**\* ライフスタイル・アソートメントSMの道** 新しい市場機会はライフスタイル・アソートメント(生活提案型)SMの方向にある。10人十色、飽食の時代にあって、お客さまは何か食べたいというのではなく、新しい組み合わせ、新商品、新たな提案を常に求めている。

**\* “脱ありきたり”** もう胃袋で食う時代ではない、舌で食う、目で見、脳で食う時代、ハートで食する時代、心理で食する時代です。だから、もう“ありきたり”のことではだめ、お客さまが求めている事を真剣に追求し提案していかなければ支持は得られません。「そこまでやるの」というほどのキメの細かなお客さまニーズとその変化への踏み込みをしなければだめです。買い手の心を動かす商品価値訴求、価値伝達と提供技術、そこに接客の意義と意味を見つける事。つまり商いは『不』の解消業』である。企業リーダーは、志と使命感を貫く徹底した生き方が求められる。主観の商売になったら終わりであり、客観的立場、第三者の立場で自己革新を行ない変化への対応適応を求めていくことです。 (次回に続く)

## パートの戦力化のためのOJT

エモーショナル・インテリジェンス・プログラム つまりパートさんの心の知能指数を引き出す事です。これまでの、マニュアルによる強制型ではなく、自らが考え、自らが判断し、行動に移すそういう環境をつくることです。そこで、一つのやり方を紹介します。それは、店内での陳列、補充作業時にパートさんが自らの声でメッセージを発し、みずからの思いを直接お客さまに声で訴えることをしてもらうことです。\*実施方法1 まずは、「何を売り込むか」を明確にさせる。指示の基本は5w1H。

**what** 何を 今日は何を売り込むのかをきめる。たとえば 産の秋茄子 **Why** 何故 旬のもの、秋茄子はおいしいから（秋茄子は嫁に食わずな種(子供)がなくなる(秋茄子は種が少ないので)ことを心配した思いやりの言葉が語源だけど)秋茄子というのは、果肉の締りがよく、肉厚で、種子も少なく、とくに美味しいのです。**Who** 誰が 秋茄子を売り込むのは担当のAさんです。**Where** 野菜の平台トップで **When** 今日と明日の2日間 **How** 側面販売で補充をしながら指定の台詞を発し、試食はマーボナス、あるいは焼きナスで・・・\*実施方法2 先ずは台詞を決める。『とても美味しい秋茄子です。お嫁さんには食べさせてはいけないけど・・・今が最高ですよ』『いかがですか』。これをバックルールで3回以上、朝礼の場があればみんなの前で実践訓練、ミーティングの場で更に実践、とにかく自然に口からでるまで練習してもらいます(文章は創作してよ

い。但し簡単明瞭、これも考える教育の一部)。こうして、各部門で今日のお勧めアイテムが決まり、責任担当者が決まり、やり方も決めた。後は実践です。お客さまとのコミュニケーションが始まります。店内に活気が出ます。さてそこで、この実践計画をさらに成功盛り上げるために、もう一つ策が要ります。店長は、担当者が上手行なえたら「ホットカード」、効果がでたら「グットカード」を与えます。3枚たまれば商品券に交換です(ルール、やり方、景品はそれぞれです)。とにかく「評価」してあげる事、ほめてあげる事です。本部もこれを機に特に効果のあった人には記念品など渡されたら更に効果は上がります(お声係からのお礼や評判などで)。これで、職場が、売場が盛り上がります。お客さまとのコミュニケーションも多くなります。“う～ん なんかこの店違うな”って事になりますよ。それは、パートさんの行動が変わります、よく行動するため“自ら考えます”ももっといいものないかと探し“自ら判断します”。これが、エモーショナル・インテリジェンス・プログラムの一例です。自らが感じ、自らが体験学習し、そして自己を認めてもらうことに満足する。パートタイマーへの給与や時給以外の評価方法となる(いわゆる『褒め方』の新しい形です)。某スーパーでは既に実践浸透し効果が出ています。短期間で教育効果も得られます。決め手は評価の“ご褒美”です。時給のアップに比べれば安いもの。さあ実践してみてください。(杉田)

## いも煮会の販促チラシから学ぶ

地域物産のお披露目から文化交流までAコープのネットワークがその役割を果たせる。そんなよい事例に遭遇しました。山形といえばさくらんぼ、ラフランス、米沢牛、そば、お米などなど頭に浮かんできます。でも今の時期は、「芋煮会」です。日本一の芋煮会フェスティバ

ルです。地元の人たちにとってみれば、伝統の行事、おそらく、山形県人でこの時期、口にしない人はいないのではといわれるほど、芋煮の食事の出現率は高くなります。当然地元スーパーマーケットの販促の中心もこの芋煮材料です。地元のスーパーヤマザワの販促企画のチラ

シを手にする機会があり、見てびっくりしました。その企画たるやすごいものです。「ご予約承ります 幹事さんラクラク！ 芋煮会セット」と題したチラシ、その中味を見ると、Aコース おすすめコース 国産牛小間切れ(1kg)10人前5800円 ~ Cコース黒毛和牛コース国産黒毛和牛小間切れ(1kg)10人前7800円 その内容は 牛肉1kg 里芋(500g×4袋) 長ネギ(6本) 平こんにゃく(300g×2袋) ベニヤ芋煮のたれ(360ml・1本) スチロールどんぶり(10個) わりばし(20膳)まき(1束) ゴミ袋(1枚) ペーパーカップ(10個) 石鹸付きたわし(2個)それに、特

典として大型鍋、ごぼ、網、鉄板無料貸し出し！  
終わったあとのゴミ引き取ります。分別してお持ちください。 いも煮会はヤマザワにおまかせください！。その他のお勧めアイテムとしてバーベキューセット、ビール、ジュースのアイテムを載せ、裏面は、承り票になっていました。これは“すごいや”と思わず“感動”しました。あ~ 芋煮が食べた~い と思ったら、しっかり芋煮セット3800円、5800円のネット通販が準備されていました。東京にいても芋煮がいただく事ができる仕組みになっていたのです。地域催事、伝統行事、地域文化の交流と紹介、これは、まさにAコープの使命のような気がします。(杉田)

## 講習会案内

### 9月の講習会

講習会名 : 第11回惣菜部門強化講習会  
 場所 : 東京 「東京都立貿易センター第6会議室」・調理実習「品川区立きゅりあん調理講習室」  
 開催期間 : 平成19年9月25日(火)~9月27日(木)3日間  
 申込締切日 : 平成19年9月11日(火)  
 メインは、店舗間競争に勝つ自店の品揃え決定と時間帯別売場づくり技術の習得。  
 実習では、<差別化とんかつの商品化>、<シーズン、トレンド商品提案>

### 10月の講習会

講習会名 : 第62回店舗職員資格認証(上級)講習会  
 場所 : 神奈川県 平塚「JA全農技術センター」  
 開催期間 : 平成19年10月2日(火)~10月4日(木)3日間  
 申込締切日 : 平成19年9月19日(水)

講習会名 : 第63回店舗職員資格認証(上級)講習会  
 場所 : 滋賀県 大津「JA滋賀中央会・アグリティ滋賀」  
 開催期間 : 平成19年10月10日(水)~10月12日(金)3日間  
 申込締切日 : 平成19年9月26日(水)

講習会名 : 第64回店舗職員資格認証(上級)講習会  
 場所 : 福岡県 筑紫野「JA福岡教育センター」  
 開催期間 : 平成19年10月10日(水)~10月12日(金)3日間  
 申込締切日 : 平成19年9月26日(水)

講習会名 : 第8回バイヤー養成講習会  
 場所 : 神奈川県 平塚「JA全農技術センター」  
 開催期間 : 平成19年10月18日(火)~10月19日(木)2日間  
 申込締切日 : 平成19年10月4日(水)

商品仕入れに新しい感性、バイヤーの考えが変わらなければ売場が変わりません。マーケットの流れ、環境の変化、商品動向分析手法を教えます《パソコンによる》。

まだ、間に合います

バイヤーの方は是非参加してください。