

回									
覧									

平成21年1月1日《第163号》

<p><明日を創造する></p> 	<p>発行：社団法人農協流通研究所店舗研究部 〒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)</p>
--	---

新年の挨拶

新年、明けましておめでとうございます。

2009年の丑年は、我々、流通業に関係する者にとって、果たしていい年になりますでしょうか。長期的な傾向としての人口減少と高齢化に加え、昨年後半にアメリカで発生した金融危機の影響が世界的な規模で拡大、自動車、家電製品など大型商品、高額商品に関して言えば、極端な販売不振に陥ってしまいました。

例年通りの平穏な正月の初詣風景が繰り広げられる一方で、年末、製造業では、仕事を失って、住むところもない人たちが、新聞、テレビなどのマスコミに大きく報道され、これから先、日本経済はどうなることか、先行き真っ暗であるかごときの印象を受けます。

様々な議論では、今回の景気後退は一時的なものではなく、金融の規制緩和、経済のグローバル化の行き過ぎによる、アメリカ主導型の資本主義システムの崩壊だとしています。株価が暴落、失業者の急増などかってアメリカで**1929年**に発生した世界恐慌と同じ状況を呈しているとのこと。

しかし、今日では大きな成長を遂げているスーパーマーケットという業態は、この世界恐慌をきっかけに発生し、成長したものであることを思い出しました。

昨年暮れのアメリカ店舗研修の折にも、スーパーマーケットの業績は唯一、堅調に推移しているという話を聞かされました。毎日の食生活を支えるスーパーマーケットが不況に強いことが改めて証明されているようです。

とはいえ、やはり高級グルメを志向する企業は厳しく、**エブリデイ・ロープライスの仕組みを維持し、地域に密着した経営**をしているスーパーマーケットが基本となります。

正月に、近場のいくつかのスーパーやショッピングセンターを見て回りましたが、今年は、遠出をする人も少なかったせいか、**魅力ある店**はどこも家族ずれの姿でいっぱいでした。

財布の紐は固かったかもそれませんが、小売業にとっては、まずは、お客さまに、わが店に足を運んでもらうことがいかにありがたいことかを痛感しました。

小売業界はさらに再編が進むと思われます。イオンでさえ、消費低迷で収益力が低下し、三菱商事の資本下に入ってしまいました。流通の川上と川下の垂直統合が進んでいます。

その意味では、われわれもJAグループという生産者から小売までの持てる力を最大限発揮できる組織であり、市場支配を出来る体制を有しています。

又、一方では、これからの時代を担う優秀な人材をたくさん確保することも急務の課題です。そのため、今年は、従来の**教育研修の見直しと新たな教育体系への移行**を進めます。

Aコープもボランティアチェーンから会社組織へとようやく組織的に固まりつつあります。そこで求められるのが、会社の将来を考える**経営幹部や中堅職員の早期育成**です。これまでの職種別教育ばかりでなく、階層別に企業人としての社会的、人間的能力を高める教育の充実が

必要とされています。今年度は、業務体制を強化し、これまでと違った新たな教育プログラムの提供を図って行く計画でありますので、引き

信用と信頼

2008年は、中国餃子問題で始まり、表示偽装、汚染米の悪用、ガソリンの高騰、そしてリストラと激変の年でした。景気、雇用の悪化、派遣労働者の契約解除、年末の都心では、職を失い住むところもないが人たちが開設された「年越し派遣村」に集まった。浮浪者というより身なりもきちんとした人々であり、その実態は明らかに景気悪化の犠牲者です。ボランティアによる人々の支援が、その人たちに食事をあ

企画で一番は I Y 下取りセール 期間中どんな衣料でも 5000 円お買い上げごとに 1 点 1000 円で現金下取り。対象は、スーツケース、コート、ハンドバック、スーツ、皮革靴など、**クーポン券プレゼント**は、1 回お買い上げ 5000 円以上にプレゼントで、次回のお買い物が衣料品でおすきな 1 点 10%割引券、暮らし品のお好きな 1 点 10%割引券、食料品お好きな 1 点 10%割引券（12月27日～31日限定）を提供。新年は、**千本引き、五百本引き**、特賞は液晶テレビで空ク

西友の KY 企画（かかく、やすく企画）地域で一番安い価格をめざします。この告知を実践する為に、企画の内容をキチントお客さまに伝える（チラシ、店頭掲示、もちろん従業員も自覚する）。価格（値下げ）も品揃え（絞

干し椎茸の品切れ 近隣で私が回ったお店で共通して品切れ、品薄になっていた定番商品がありました。それが、乾燥椎茸でした。煮物に椎茸は欠かせません。物が売れないなかでも必ず売れる商品があります。それがべ

売り方追求

節約消費、本質追求で消費者は、不要なものは買わなくなります。でも、お客さまは必ず来店してくれます。そこで重要なものが売り方で

続き農流研をよろしくお願い申し上げます。

店舗研究部部长 間宮洋一

たえ絶望の心を救いました。2009年新年、伊勢丹の福袋には 1 万 4000 人が徹夜をしてまで並びその売上げは 25 億円（客数は 6%アップなのに売上げは昨年の実績を割った）。日常の信頼、信用を得ている店が支持される結果になった。一番痛手を受けたのは、何も対応できずに時代の流れに押し流された中小の企業、店舗であったしれない。**少なからず店舗に“力”が求められる。**

ジなしで金額相応の金券を販売、そして**キャッシュバックセール**、4 日からは、5000 円以上お買い上げで**大抽選大会**、大吉は 3000 円分の商品券。店内企画では、**ばら売り企画**も当たっていた。しかしこの企画は、I Y だから出来る事であり、中小の企業にはできない。でも、同じように自らの企画として考え実行した**割引クーポン、意味ある福袋**（同額金権とプラスの商品セット）、独自の企画はお客さまに伝わる。企画はやらなければならないそれが信頼と信用の証にもなる。

り込み）、特売チラシの内容（アイテム数のカット）、KY 企画をやる為に売場も仕組みも作り変えられる。そうして企画は成功する。このコトを私たちは学ばなければならない。

一シク商品です。品切れには十分注意、必ず売れる商品の認識を自覚、在庫、品切れに対する準備をする事がチェックです。今の時代、この小さなミスを起こさないことが重要です。今一度見直しをしてください。（杉田）

す。これまで以上に、商品の存在を示す売り方が求められます。自分で考えていてもなかなか良い知恵は出てきません。外に目を向けてみる。

よい店を見つめる。情報を集めてみる。売り方を学ぶことが必要です

●『陳列』の意味・目的を明確にもって売り手の思いを伝えなければなりません。●陳列の基本！定番の活性化、定番の商品の見直しは必須です、売れない商品が大切な定番売場を占領しては、本来売れる商品、お客さまが求める商品を販売する事ができません。お客さまに目に付く機会が少なくなります。お客さまが見て直ぐにわかる、欲しい商品を目立たせる売り方が必要です。

接客の基本を体験学習

自らのレジサービスをビデオで見て自己診断、自らの行動をもう一度見直し、接客の心を実感する。なかなか自分の行動を分析し、注意、意見をしてもらえない機会はありません。そこに知識と技術を取り入れることで、自らの行動が変わります。リーダーは人に教える技術も必要

講習会案内

●粗利益の確保 販売の量が圧倒的に伸びることはありません。確実に粗利も確保しなければなりません。計画された棚割りこそが“利益確保の根源”です。●売れるものを見極める。月ごとのお客様のニーズを的確に捉える目を育てることが必要です。これらの要素を売場の責任者(主任)が見極められることが必要です。この力をつける講習会を開催します。講師は、“楽しく学ぶ”がモットーの石黒宏昭講師です。是非参加してください。

です。人の心をつかむ技術が必要です。コミュニケーションゲームも盛り込み、コミュニケーションのポイントもつかんでいただきます。これまでの座学学習では得られないチェッカーリーダーのための実務講習会を開催します。是非参加してください。(事務局 杉田)

1月の講習会

講習会名 : **第118回店舗職員資格認証(初級)講習会**
場 所 : 平塚 全農営農・技術センター
開催期間 : 平成21年1月20日(火)～23日(金) 4日間
申込締切日 : 平成21年1月15日(木)

平成20年度最終初級研修会

2月の講習会

講習会名 : **第2回グロッサリー部門講習会**
場 所 : 平塚 全農営農・技術センター
開催期間 : 平成21年2月3日(火)～4日(水) 2日間
申込締切日 : 平成21年1月20日(木)

楽しく学んで
になる講習会

*前泊が必要な方は、申し込み用紙に前泊をお願いします。要領案内に漏れがありました。

講習会名 : **第1回チェッカー講習会**
場 所 : 東京 渋谷 株式会社チェッカーサポート 渋谷ワイス
開催期間 : 平成21年2月12日(木)～13日(金) 2日間
申込締切日 : 平成21年1月29日(木)

チェッカー主任
に必ずため
になる講習会

*前泊をご予定の方は各自手配をお願いします。