

2020年度販売士養成講習会等講師
登録研修会

ストアオペレーション・マーケ
ティング 3級・2級対応 追加講義

明治大学商学部

菊池一夫

ストアオペレーション 2級下巻

売上高向上のためのストアオペレーション

2級下巻 p.5

• **売上 = 客数 × 客単価**

客数 = 当該店の利用人数 × 来店頻度

客単価 = 平均購買商品単価 × 平均購買点数

※教授法のポイント→小売業のビジネスモデルの基本構造の理解
店舗のマーケティング施策がどの要因に働きかけているのか

客単価 = 平均購買商品単価 × 平均購買点数



The image shows a collage of various bento boxes on the left, featuring items like fried chicken, sushi, and rice. On the right is a promotional sign with the following text:

税込250円以上の
セットでおトク!
お弁当
プラス
対象の**お茶**
各種**1本**
いずれか
30円引
レジにて
合計金額より
30円引いたします。

- 出典：[ごちクル - 宅配弁当・配達・デリバリーの総合サイト【スターフェスティバル運営】](http://gochikuru.com) (gochikuru.com)

商品の前出し作業及び補充作業 2級下巻

p.13.

前出し作業

…乱雑になった商品を整えて棚の奥に残った商品を棚の手前に引き出すこと。整理・整頓・清掃も含まれる。

商品の補充作業

…品だしのこと。
レイアウトすること
納品された商品を所定の場所に棚割表に基づいて適正にディスプレイすること

※教授法のポイント

頻度や作業手順などを交えて説明、棚割表に基づくことが大切

戦略的ディスプレイ 2級下巻 pp.19-24.

- 前進立体陳列
- カラーストライプ陳列
- コーディネート陳列
- ハンガー陳列

※教授法のポイント
写真で覚えさせる。

前進立体陳列とコーディネート陳列

出典：ペーパーディスプレイ工場 | 紙株
製什器の企画から設計・製造まで
株式会社マスパック (masspack.co.jp)



出典：ジーユー / 台湾1号店、海外初の
大型単独店 | 流通ニュース
(ryutsuu.biz)



ハンガー陳列とカラーストライプ陳列

出典：[CHIFFON PLUS | イベント・ディスプレイ専用ファブリック シフオンプラス | 株式会社キヌガワ \(chiffon-plus.com\)](http://chiffon-plus.com)



出典：[カラーストライプ陳列 - Bing images](https://www.bing.com/images)



棚卸ロス 2級下巻 p.25.

- 棚卸

一定時点における商品の在庫高を金額なしの数量で明らかにすること。

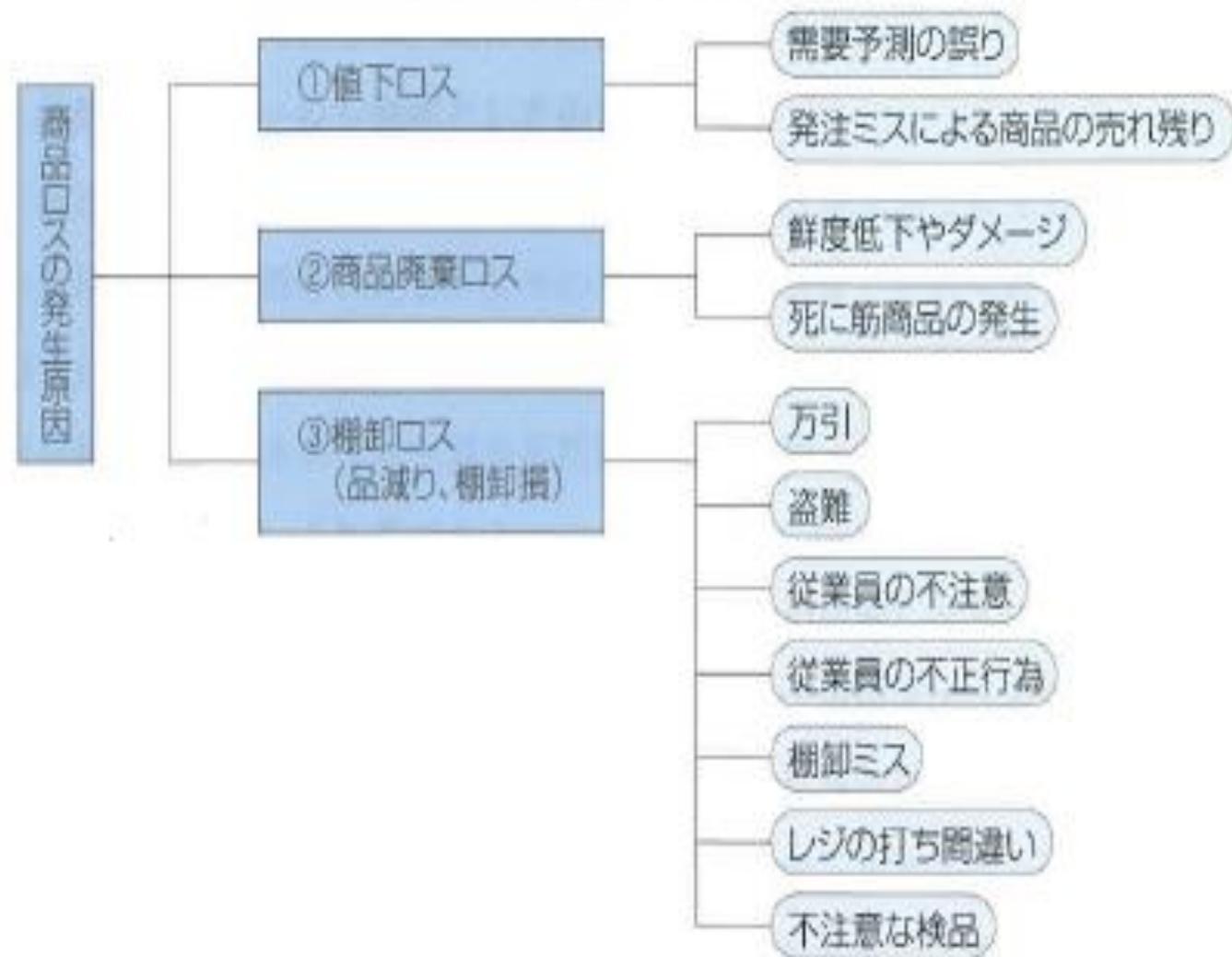
- 棚卸ロス（品減り）

万引、商品と伝票の不一致、不正、レジ登録部門の間違いなど

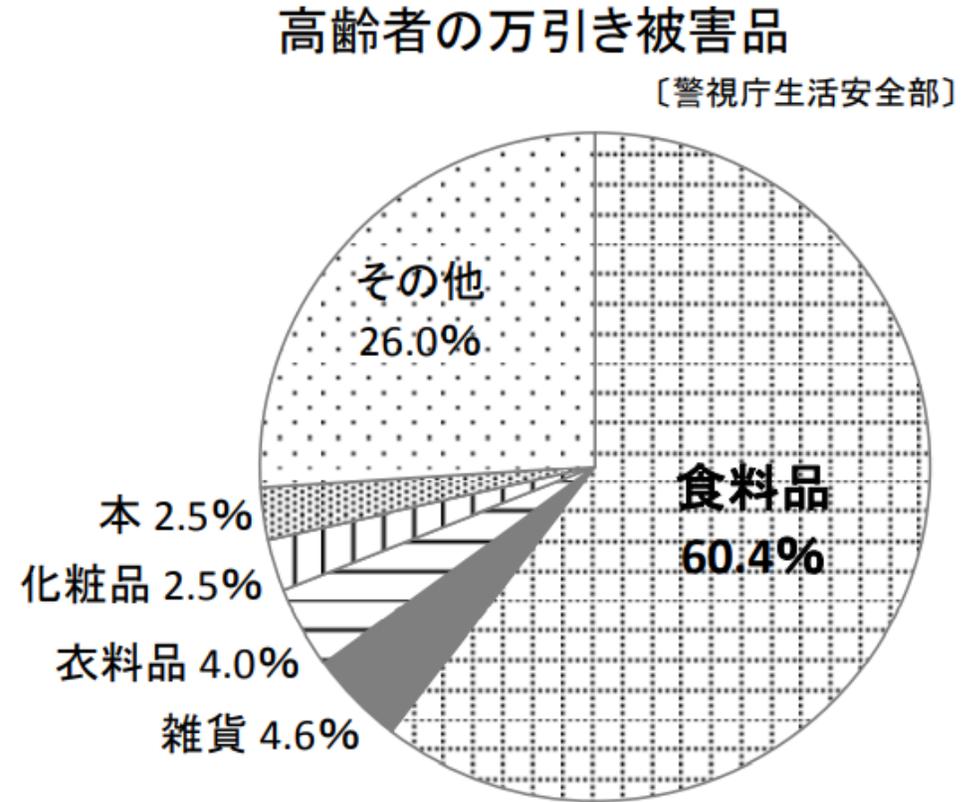
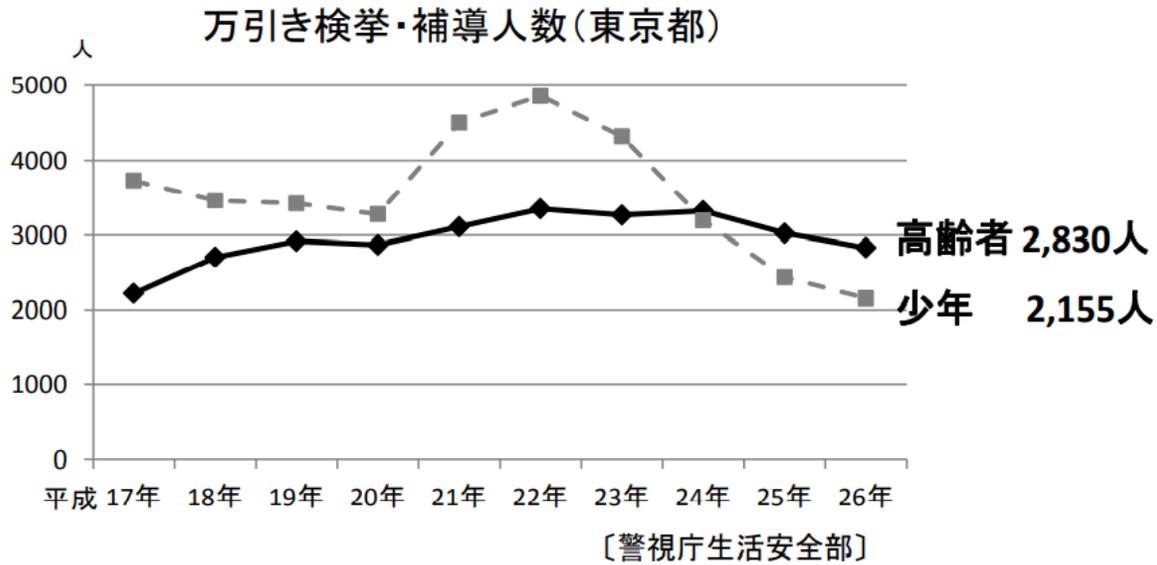
※教授法のポイント

ロスの発生原因、万引は店舗にとって非常にダメージが多い。

図6-2-3 商品ロスの発生原因



東京都商店街振興組合連合会（2016）『地域のお年寄りに万引きさせないまちづくり 高齢者の万引き対応調査報告書 ～平成27年度 商店街活性化推進調査・研究事業～』（出典；[高齢者の万引きがない商店街へ！ ～高齢者万引きの実情と商店街の対策～ \(toshinren.or.jp\)](http://toshinren.or.jp)）



東京都商店街振興組合連合会（2016）『地域のお年寄りに万引きさせないまちづくり 高齢者の万引き対応調査報告書 ～平成27年度 商店街活性化推進調査・研究事業～』（出典；[高齢者の万引きがない商店街へ！ ～高齢者万引きの実情と商店街の対策～ \(toshinren.or.jp\)](http://toshinren.or.jp))

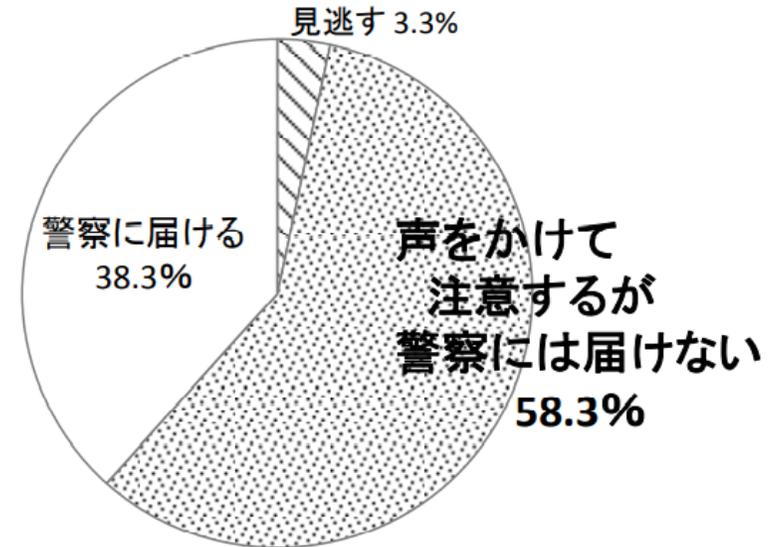
万引きした高齢者が常連客の場合
どうするか？

悪質・巧妙

実例

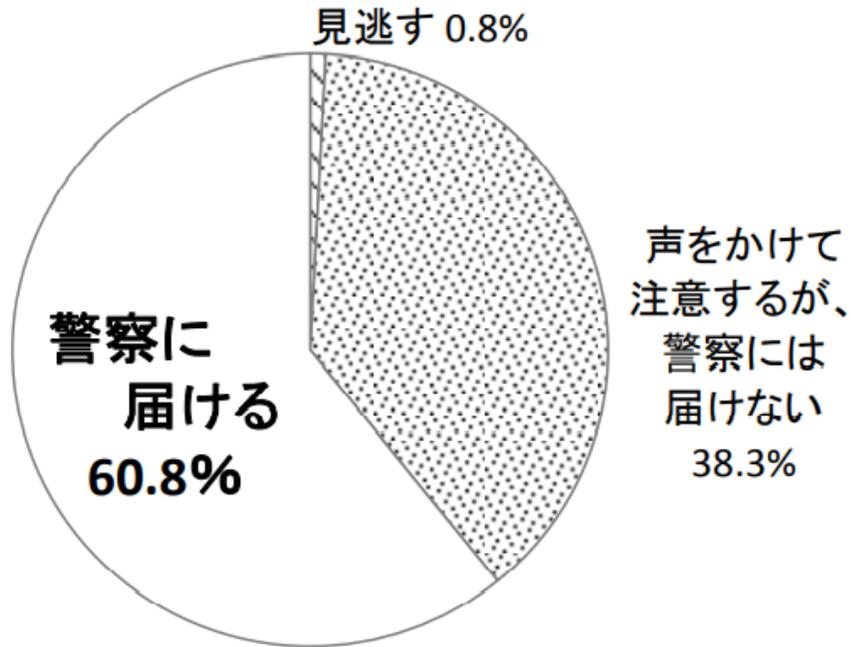
- ①認知症のふりをして名前や住所を言わない
- ②「もうこの店で買い物はしない」と脅す
- ③「お金を払えばいいだろう」と開き直る
- ④万引きしたふりをして「していないのに何で捕まえる！」と言って、賠償金を要求する

高齢者の万引きは複雑で、対応が難しい

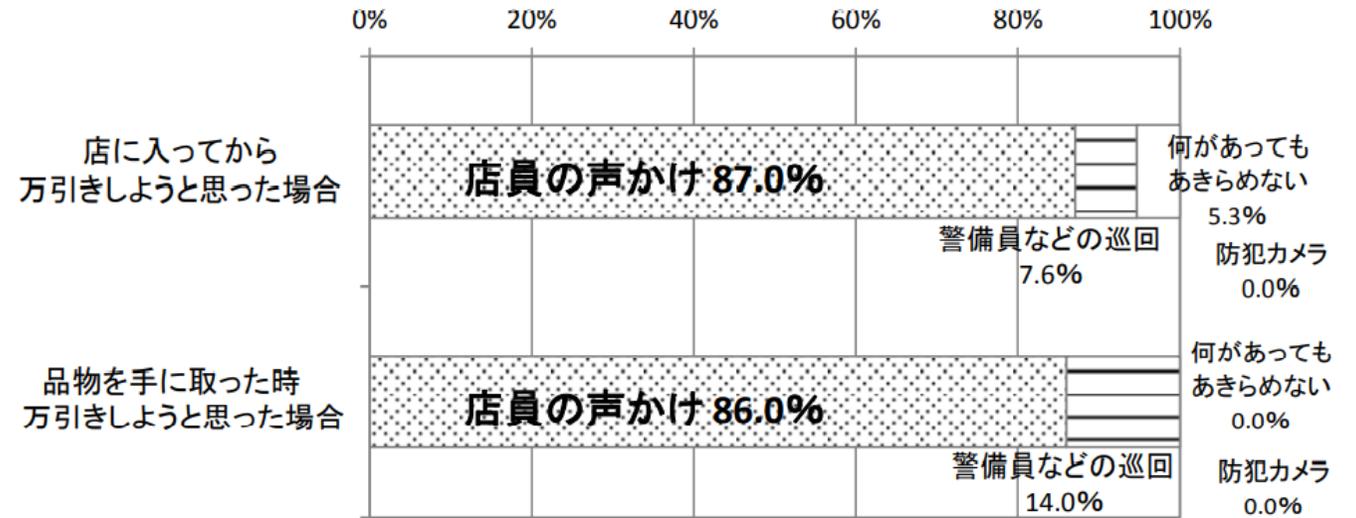


東京都商店街振興組合連合会（2016）『地域のお年寄りに万引きさせないまちづくり 高齢者の万引き対応調査報告書 ～平成27年度 商店街活性化推進調査・研究事業～』（出典；[高齢者の万引きがない商店街へ！ ～高齢者万引きの実情と商店街の対策～](http://toshinren.or.jp)（toshinren.or.jp））

万引きした高齢者が知らない客の場合
どうするか？



万引きしようと思った時にあきらめた原因 [警視庁生活安全部]



補充型陳列 ストアオペレーション 2級下 巻 p.34.

- **補充型陳列とは**

使用頻度や購買頻度が高い定番的な最寄品を効率的に補充し、
継続的に販売するためのディスプレイ方法

セルフサービス販売

見やすい、選びやすい、手に取りやすいことが大切

フェイスとフェイスニング ストアオペレーション 2級下巻 pp.38-39.

- **フェイス**

商品が持ついくつかの面のうち**顔にあたる部分**

- **フェイスニング**

陳列棚の最前列に、同一かつ複数の商品を横に最適な数量を並べる配列技法のこと（陳列棚に棚割りされた商品を何列、並べるのかを決定すること）。

- **教授法のポイント**

実際の商品を置いて見せてみることが大切

フェイスとフェイスニング

• AAA BBBB CCC

• AAAAA BBB CC



出典：[Amazon](#) | [キリン 生茶 お茶](#)
[525mlPET × 24本](#) | [生茶](#) | [お茶飲料](#)
[通販](#)