

寄付講座講師たちの座談会

第2回

日本大学商学部では、2020年から日本販売士協会寄付講座として「リテールマーケティング（販売士）講座」が開講されています。2023年7月4日、同学部の岸本教授をはじめ、同講座にて講義を行った登録講師6名が座談会を開きました。当日の議論をダイジェストでご紹介します。

第2回出席者（順不同・敬称略）岸本徹也（日本大学商学部教授・日本販売士協会参与）、木下浩司（広報委員、東京販売士協会常任理事）、米林一郎（大阪販売士協会教育委員・理事）、齋藤彰（神奈川販売士協会監事）、永田り子（広報委員、東海販売士協会専務理事）、橋本泉（東京販売士協会）、近藤正幸（東京販売士協会）、内村敬子（東京販売士協会常任理事）、青山直樹（日本販売士協会専務理事）

岸本 寄付講座では、皆様の実務経験に基づいた講義で、学生の学習意欲向上を期待しました。皆様からヒントを得て、より実践的な講座にしたいと考えています。



岸本徹也氏

販売士の内容はほかの書籍等でも学ぶことができます。なぜ販売士として勉強するのか。それから、販売士が本当に実務に役立つのか。また、学生に実務をイメージさせることができるか。そして実務のやり方は変わります。今の実務が学生にどれほど役に立つのか。販売士の理論を皆様が実務でどのくらい使われているのか、お聞きしたいと思います。

米林 受講生は非常に熱心でした。お互い初めてで緊張感があり、事前の仕掛けが必要だと思います。



米林一郎氏

いろいろな本を何十冊も読めば販売士と同じ情報を得られると思いますが、テキストは一冊でまとまっています。実務を知るには事前のワークを連動させたいのではないのでしょうか。店舗を視察して、その報告に講師がコメントをするといったやりとりで理解

が深まると思います。

松下幸之助は、昭和11年に商売戦術三十カ条というお店向けの営業マニュアルを書いています。顧客心理など、販売士と重複している部分が結構あります。今の実務をお伝えすることは学生にも役に立つのではないのでしょうか。

販売促進の責任者をしていましたが、販売士テキストを見直すことも多く、役立っています。顧客調査、顧客分析のやり方は、販売士で学んだものをそのまま使います。

資格を取っても無駄とか言う人もいます。販売士を取ったからスーパーマンになるわけではありませんが、コンパクトに体系立てて営業、流通の情報が学べる点が一番いいと思います。

岸本 最近のZ世代は接客そのものを嫌います。

米林 声をかけられたくないお客様もいらっしゃいますが、琴線に触れるポイントは変わりません。理論立てて学ぶことで、自分の接客を整理できて、プロの販売のレベルに達します。販売員は、お客様とのコミュニケーションは上手でも、レポートにまとめるといった文章表現が苦手な人が多いので、その方法を教えるのに販売士を使います。

岸本 経験は言語化して自分で意識しないと、

蓄積していかないですね。

米林 パナソニック社内では販売士は公認資格です。4月から人材育成部門に転属して新入社員の研修をしましたが、ビジネスマナーやマーケティングなど元々の研修項目は、全部販売士3級でまかなえることでした。3級を新入社員のマストにしようと思います。

永田 中小・零細企業のサポートをしていて、販売士が非常に役立っています。マーケティングなどの本は理論が先走っていて現場での使い方があまり述べ



永田るり子氏

られていないものが多いです。販売士は具体的にわかりやすく実務に近いという点で一番です。

学生の皆さんは、アルバイトをされていると実務をイメージしやすいと思います。販売士は現場に知識がどうつながるかを具体的に学びます。レベルは販売士3級で十分です。古い情報もありますが、世の中が変わるのは今までもそうです。新しいツールが出てきたときに、時代の変遷を知ったうえで理解できるといいですね。

学生が接客に消極的なのは今に始まったことではないと私は思っています。ただ、SNSなどでコミュニケーションをとれます。形が変わっただけで原則は変わりません。接客の押さえどころを知るのは実務で役立ちます。

就職すると、その職場や職位の、限られた範囲で仕事をします。販売士はビジネスを総合的・体系的に学べる資格です。その知識を、就職後の実務のスキルアップに掛けあわせて、ブレイクスルーしていきます。販売士はどこの現場も関連する内容ですから、いわばコスパ・タイプがいいと思います。私は40代で取得しましたが、販売士の勉強をしてから、あのときこう

すればよかった、といろいろ思い浮かびました。学生の頃に販売士を学ぶのは、そういう意味でもコスパ・タイプがいいですね。

近藤 講義は皆さん真剣で、質問をする方がたくさんいらっしゃって、非常に印象的でした。



近藤正幸氏

販売士はいわば社会人検定だと思います。人事、総務、経理、どのような職種でも必ず役に立ちます。私は小売の経験はないですが、物流業界で、自覚しないまま販売士を活用できているシーンが結構あります。例えば先入れ先出し法とか。当たり前だと思っているので理論も意識していませんが、周囲からすると当たり前ではないのです。

物流企業の昇格試験でも、販売士で出題される内容がかなり盛り込まれています。また、取引先の幹部の方は、販売士や中小企業診断士を取得されている方が多くいらっしゃいます。そういった方たちと共通の言語で商談ができる点は、非常に大きな武器になります。

実務を知らない学生が販売士の内容を結びつけることができるか。これは日々の購買行動で感じると思います。販売士にかぎらず、物流もITも、全てが進化して変わっていきます。基礎を学んだうえで、新しいものをさらに学ぶことが大事です。資格を取得するだけなら過去問で学べますが、社会で役立つ知識を身につけるために、体系的にコンパクトにまとまっているのが販売士ハンドブックです。

私は起業したいので学生時代に販売士を取りました。事業計画の策定のほか、金融機関や株主に説明するときも、数字の根拠は何か、どうやって実現するのか、知識がここに詰まっていると実感します。起業したい人には、やってよ

かったと思うシーンが必ず来ます。

橋本 受講後に流通業で仕事をしてみたい、販売士の資格があると楽しそうだと思うように意図して講義をして、実際にそういう感想が届きました。



橋本泉氏

販売士テキストは体系的に学べて、グレードがついているので学びやすいです。学生のうちに3級の土台を作っておけば、社会人で2級が要求されたときに非常に楽です。

販売士は本当に使える資格の一つだと思います。考えるときのOSみたいなもの。持っていることで、人よりもたくさん頭を動かせます。流通業の方に数字の研修をすることがありますが、販売士の勉強をした人は、原価率を計算する必要性や、計算の裏側にある仕組みを理解しています。計算式だけで勉強した人よりも確実に使える人材になります。

実務を知らない学生が販売士の内容と結びつけるのは無理だと思います。私は授業のときに問いを立てます。コンビニの棚にいつもたくさん商品が並んでいるのはなぜか。この前4列あったものが今週2列になっているのは、誰がどう決めるのか。日頃見ている風景の裏に何があるのか問いかけると、理論が入りやすいです。

ChatGPTで、売上を上げるにはどうすればいいか漠然と聞く人と、単価を上げるにはどうしたらいい、客数は、来店頻度は、と因数分解できる人では、得られる結果が変わります。売上を上げるために「頑張っただけで営業をする」ではなく「単価を上げる」「〇〇で客数を増やす」と具体的に言えると人事評価も上がります。

学生時代にこういう知識が将来自分の仕事を助けてくれるイメージを持つと、ほかの科目の

勉強も一生懸命やると思います。そんな人たちが流通・サービス業界に入ることによって業界も盛り上がり、出身校の評価も上がります。

岸本 知識から問題解決のための応用にはどのように導いていますか。

橋本 何か課題は出しますね。コンビニの定点観測をするとか。今勉強していることが自分の生活にも関わっていることを伝えます。

岸本 お店のディスプレイとかわかりやすいですね。学生も視点が変わります。商業を楽しんで、将来マーケティング系統で頑張っただけで済むという印象だけでも残るといいと思います。

齋藤 市販の書籍でも、販売士資格取得の勉強は可能かと思えます。販売・経費管理は新入社員研修でやるようなビジネスの基礎が含まれています。社会人



齋藤彰氏

になってからでも学べるのですが、大学生時代に勉強しておいて損はありません。法令や財務会計など、基本的な知識を幅広く学べて、役に立つと思います。

実務を知らない学生も、消費者という視線から、販売士と仕事の内容を結びつけられると思います。百貨店やGMSが弱くなって、コンビニがなぜ強いとか、店舗形態別小売業で業態のあるべき姿の原理原則を学べば理解できると思いますので、教える意味はあります。あと、講義後にできれば仮説を検証する商業施設見学の機会があればと思います。

内村 実務と販売士の理論を関連づけて理解してもらおうというより、実務を知って、理論への興味につながればいいと思っていました。講義は皆さん真面目に聞いてくれましたし、レポー

トでかなり真剣な質問がありました。

販売士のテキストはコンパクトにまとまっていて、本を選べない学生に、これを見てと言え



内村敬子氏

る教材です。3年に1回ぐらい改訂できればもっといいものになると思います。学生が実務に結びつけるのは難しいですが、社会人になって実感してもらえれば、いいのではないのでしょうか。

先日ほかの学校で、販売促進、来店促進の課題を出しました。その前にペルソナについての授業をしたらしく、内容が合致していてすごくやりやすかったそうです。事前ワークと講義が合致していると、学生の反応がいいと思います。

岸本 販売士の問題を先に学生に解かせて、わからないところの講義をするとすごく吸収します。

内村 実務のやり方は変わりますが、私の得意分野は高級商材を扱うところで、対面販売ありきで来店促進や販売促進が重要視されるので、学んでおく意味があります。理論を実務で活用する場面としては、2：8の法則が当てはまるので、上位2割のお客様をいかにつなぎとめておくかは、よくお話しします。

私は前職を辞めて、自分がしてきたことを証明したいと販売士を受けました。前職でこの知識があれば、経営会議でももっと突っ込めたのにとおもいます。利益が出ないと駄目だと理解せず、営業時間を長くして売上に走る店長もいます。知識が体系化されていないのです。

橋本 店長が根拠を説明できないと下も納得しないですね。

岸本 原理原則でいくのであれば、テキストは

更新なしでもいいのかもしれませんが。原理原則をまとめた本があって、新しい話題を別冊で出すやり方も考えられます。

内村 いいですね。学生は原理原則がずらっと並んでいると、どこで何を使ったらいいかわからなくなると思うので、順を追ってストーリーの中に入っていたほうがいいでしょうか。

木下 皆さんからご意見を頂いて、できていたこと、できていないことなどが共有できました。今後に生かしたいと思えます。



木下浩司氏

昨年6月から長野県の関係の仕事をしています。中小の事業者さんや生産者さんは、作ることのプロフェッショナルですが、作ったものをどのように消費者に届けるかは素人に近い人たちです。そういったことを私たちは生産者さんよりも知っているのです。自分がやっていることで人の役に立っていることは、すごくありがたいと思えます。

青山 アンケートを見ると、「実務と理論のつながり」は学生に伝わっています。さらに「楽しい」と感じてもらったり、資格講座受講につながったり、いろいろな効果がみられます。

岸本 結構、即効性もあります。学生から「バイトで役立った」と言われることもあります。従業員に聞いても（理由が）わからなかったの、と。

永田 上司の指示の理由がわかると、コミュニケーションが取れますし、とても役に立ちます。

米林 小売の仕事は本当に楽しいので、その楽しさを伝えたいですね。

座談会第1回の模様を9月号に掲載しています。