

発掘インタビュー 活躍する販売士

Vol.27

(株)平出章商店 HIRAIDEホームメイドストア 店長 **小栗はるか**さん
(調理士、1級販売士)

「実は私も販売士」。このシリーズでは、さまざまな分野で活躍する販売士を発掘し、そのリアルな姿に迫ります。第27回は、地元で人気の飲食チェーン店長から、製菓製パン材料小売店の店長に！ 転職を機に販売士資格を取得し、現場での実績づくりに精力的に取り組み中の小栗さんにお話を伺いました。



——3級、2級に合格後、1級に挑戦され、なんと全国一の好成績で合格されました！ 最初に3級の販売士試験を受けたのはいつごろですか。

小栗 最初に受けたのが2020年ですね。現在の会社に入社した年だったと思います。

——4年前ですね。店長をされているし、もっと昔から在籍されているのかと。

小栗 この会社に入って4年目です。店長は2年目のときから。私は前職でも店長の経験があったので、そのキャリアで採用してもらったところがあります。



——前職はどういった業種で店長を？

小栗 前職は「さわやか（※静岡県内限定でチェーン展開しているハンバーグレ스토랑）」の社員でした。女性で初めて店長にいただきました。その後、妊娠・出産をきっかけに、店舗でフルタイム勤務はハードだということで、本社勤務の事務職に異動となりました。育児・産休を取りながら営業事務を。

——「さわやか初の女性店長」ってすごい！何年ぐらい勤められていたんですか。

小栗 18年勤めました。私は、当時の本社と同じ浜松市に住んでいますので子育てと仕事を両立できたのですが、本社が袋井市へ移転してしまったんです。ずっと勤めてきた会社で恩のある会社だから、1年間は頑張ってみてみたのですが…。

——さすがに無理がありますよね。

小栗 通勤で往復2時間かかるのと、仕事をしているときに子どもと距離的に離れている不安がどうしてもあって…退職させていただくことになりました。ちょうどその頃、今の会社が正社員を募集しており、食べることが好きで「食関係の仕事がしたい」と考えていたこともあり、応募したところ採用されました。

高校も大学も地元。一時、遠すぎる袋井へ通っていた反動か、今の職場は極端に近い勤務地を選びました。通勤時間が短いと生活の質がすごく向上します。会社で販売士の取得を推奨しているという話だったので、小売業界の勉強がてらに取れたらと思い、入社した年に3級を取得しました。

——3級は楽勝でしたか？

小栗 いいえ！ 逆に3級が一番難しかったです。初めてそういう世界に触れたので。2級や1級になると、知識や理論的なことが出てき

ますが、3級は「POPを書くときにメーカーを立てた方がいいのか、寝かせた方がいいのか」のような実務的なことが出

てきますよね。面白かったけれど、今までにやったことがないことでしたから…。

販売士の知識を店長職でフル活用

——店長として、販売士の知識で役立っている、実際に使っている知識はありますか。

小栗 お店を運営するにあたって大事なところとか、ストアオペレーションや販売・経営管理のところ、それからマーケティングは勉強になりました。今、顧客管理をどうしていくべきか…カスタマーマネジメントですね。いかにお客様に届けるか、やはりそこは勉強になりました。「ライフタイムバリュー」など、耳にしたことはあるけれど、勉強したことはなかったの。お店の今後の方向性を考えるにあたって、参考にしています。LTVをどう向上させるかを、今期メインに考え、目標も立てています。

——1級は、平日2時間、休日4時間勉強されたそうですね。勉強方法はどのように？

小栗 一度ハンドブックを全部読みます。読んだ後に過去問を解き、特に覚えられていないところをノートに書き出し、過去問をやりました。公式でも過去問集を出してくれたらよいのに、と思いました。これから受ける方に伝えたいのは、とにかくハンドブックをしっかりと勉強して、ということですね。

——他にも資格をお持ちですか。

小栗 社会人になってから取ったのは、ITパスポート、簿記3級や調理師など。調理師免

許は、前職の「さわやか」の店舗で実務経験が2年以上あったもので、それを会社に証明してもらえばペーパーテストだけで資格が取れたんです。

——御社では、販売士取得を推奨していらして社員のほぼ全員が取得されているということですが、社員間で対策の勉強会や情報交換もあるのですか？

小栗 ないです。みんなそれぞれ独学でやっていますね。同じタイミングで受ける人同士だと「進んでいる？」とか、声を掛け合うことはあります。

——社内で1級取得は小栗さんが初めてということですが、社内で2級や1級に挑戦する人向けに講習会を期待する声はありませんか。

小栗 いかんせん…販売士1級を取ったものの、やっぱり「学」だけでは実力を証明できないと思います。店長を任されていますけれども、やはり今、小売の実店舗はどこも非常に厳しい状況にあります。人に教える前に、利益を確保するというのがしっかりできたら、実績が出たらですね。勉強した内容を活かしていかな

ければと、日々感じています。また、教科書的なことをやろうと思っても、現実はいろいろな制約もあり、完璧に活かして実践するのは難しいですね。

——店長の権限でできる範囲で、知識を活かす。

小栗 そうですね。商品計画のところは自分たちで考えてやれています。例えば、最近は米粉が非常に流行っています。米粉を使ったお菓子やパンを、一般のお客様が米粉を購入してご自宅で作られます。当店では、クリスマスやバレンタインなどのイベントごとのある時期は盛り上がるけれど、それ以外の季節、特に夏場は売上が伸びにくいので、その夏の期間に「米粉フェア」をやらせてもらいました。前年比200～300%近く米粉の売上が上がりました。販売士の知識を活かしていると思います。

——すごい！ 販売士というより小栗さんのセンスのような気がします（笑）。

小栗 それは本当にハンドブックに掲載されていたことです（笑）。また、当社では期ごとに各部門の利益目標を立てていますが、その利益を出すために、原価や粗利をどうしなきゃい

けないか、仕入れに対してどういう計算式を作っていかなきゃいけないか、というところも考えるので役に立っていますよ。チェーン店やFCでない個店なので、私たちは、マーチャンダイジングもマーケティングも販売・経営管理も全部やります。陳列も接





客も。だから本当に販売士は役に立っています。——顧客管理やリピート促進にはどう取り組まれていますか。

小栗 LINE公式アプリを活用しています。ただ、LINEのポイントカードは購入金額ではなく来店回数ごとにスタンプが付与され、個人名との紐づけも難しい。そこで現在は紙のポイントカードを発行しています。それを、購入頻度や金額が明確にわかるよう、システムで紐付けできる形にしていきたいと考えています。しかし予算面の制約もあり、なかなか難しいです。

登録されているお客様にはお礼状や季節の案内をハガキで送っていますが、10月から切手代が上がり「郵送費の増加もばかにならない。システムを入れましょう」と社内に働きかけているところです。「タイムバリューの差」、まさにそれです。

ハンドブックには「体験型イベント」の重要性も載っていました。当店でもお菓子教室をやっていて、店舗2階がキッチン付きの講習会場になっています。ただ、コロナは終わったというのに、現在は改装の倉庫の代わりになって

いて教室を開けないのが、すごく悔しいです。——コロナの最中に改装ができたなら良かったですね。

小栗 店舗の隣に築50年ぐらいの倉庫が建っていて、以前から老朽化がいわれていましたが、今年1月の能登の地震があり、危機感が高まってようやく今年、解体・新築することになりました。ただ、講習会場もリニューアルし再開しようという話になっているので楽しみです。

SNSを自ら運営し集客 今後は経営をさらに知る学びへ

——ちなみに今、競合とみているのはどこですか？

小栗 一番の競合はネットショップ。つい先月まで当店でもstores.jpでネットショップを開いていました。浜松はブラジル人の方が非常に多いのですが、ブラジルの方はお菓子作りがすごく好き。例えば、2キロ入りのチョコレートをケース単位で買っていきます。全国の在日ブラジル人向けに何かできないかと、ブラジル語対応のショップを開いたところ、全国から注文

を頂けるようになりました。

しかし、ネットショップ専門スタッフがいるわけではなく実店舗の営業と並行しての対応で、手が回らない状況になってしまいました。費用対効果も検討した結果、一旦閉め、既存顧客からは電話やメールで注文を受け付ける形にしました。「オンラインtoオフライン」で相乗効果を上げるのが理想で、非常にもどかしいですが、総合的に見て今は実店舗の価値向上に力を入れようということに。

——SNSは活用されていますか。

小栗 インスタグラムを活用しています。主に私が運営し、レシピや新商品を投稿しています。値上げの予定などを載せると、「値上げ前に買えますか？」と電話で注文が入ることも。イベント時など集客強化したい時にはインスタ広告を打ちます。するとフォロワー数は一気に100単位で増えますし、「インスタ見て来ました」というお客様も急激に増える。まだまだ実店舗を知らなかったというお客様も多いので、どれだけ認知を高めるかが大事だと思います。

——個人的に将来何かやりたいことはありますか。

小栗 簿記2級の資格を取りたいです。3級は20代のときに取りましたが、その後、仕事や子育てで忙しくなり2級挑戦のタイミングを逃しました。今、時間も取れるようになってきました。店長を任されているからには、改めて勉強して、もう少し経営の数値をわかるようになりたい、実務に活かしたいと思っています。

それから、いつか中小企業診断士の資格も取りたいです。経営について、もっと深く知りたいという気持ちがあります。時代の変化とともに、材料の小売だけでは先が読めないこともあり、当店としても販売チャネルを広げることも

検討していますので、自分が勉強することが、いずれ役に立てられればと思っています。

——プライベートでは、どんなことを？

小栗 K-POPが大好きで中学2年の娘と2人でライブに行ったりしています。「NCT DREAM」をきっかけにK-POPにハマり、この夏も娘と二人で韓国旅行に行ってきました。それから、元々読書が好きなので、試験勉強も終わりましたし、たくさん本を読みたいと思っています。

あとは、お菓子作り。今の職場に勤めるまで全然したことはなかったけれど、この3年半ですごく作るようになりました。店のインスタに載っているのも私が作ったお菓子を自分で撮影したものです。

——(インスタグラム投稿を拝見して)すごい！

クオリティがすごい！

小栗 もはや、趣味兼仕事ですね(笑)。この会社に入って食パンは買わなくなりました。添加物なども気になりますし、自分でパン焼けちゃうなら焼いちゃいますよね。「美味しいものを作って食べるのが好き」というのは、私の中でも絶対なので。

(了)

取材・執筆

日本販売士協会 広報委員 永田るり子
(1級販売士・登録講師)



HIRAIDEHOME MADESTORE

ヒライデホームメイドストアのInstagram