

発掘インタビュー 活躍する販売士

Vol.29

ステップアップ経営相談所 代表 **上原善彦**さん
(1級販売士、中小企業診断士)

「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29回は、船に乗って離島でも！ 観光産業・小売業の多い沖縄での13年にわたる経営支援。その現場で販売士の知識を活かしてきた上原さんにお話を伺いました。



商工会で多くの事業者に 幅広く相談対応

——今年4月に独立されたということですが、
ご経歴を教えてください。

上原 沖縄県出身で大学進学のため上京し、
卒業後、地元に戻って県内の企業に就職しまし

たが入社4年目に東京支店へ異動となりました。損害保険の会社で、保険の約款やパンフレットなどの募集ツールを制作する部門にいました。その後、転職して東京の商工会に。35歳の時に沖縄に戻ることになり、沖縄県商工会連合会に入職しました。途中、海岸リゾート地である恩納村や日本最南端の町である竹富町の商工



会にも出向したことがあります。4月から、経営コンサルタントとして独立し、公的支援機関の窓口でも中小企業経営者の相談に幅広く対応しています。

——商工会連合会ではどんなお仕事をされていたのですか。

上原 会員事業所の経営サポートをする「経営指導員」や、まだ経験の浅い経営指導員の教育係である「スーパーバイザー」をしていました。

——損保会社を辞めて、商工会へ転職したきっかけは。

上原 自動車保険のパンフレット制作に携わったり、商品改定の認可申請で金融庁を訪ねたりと貴重な経験を多く積むことができたのですが、保険業界の枠を超えて、もっと視野を広げたいと思ったんです。

それから、大学時代は経営分析のゼミに入っていて、マーケティングが好きだったこともあり、もう少し深く掘り下げてできる仕事ないかと考えていたところ、経営指導員の仕事に行き着いたというところなんです。

——ご自身の経験や学びを活かした仕事ができるようになりましたか。

上原 そうですね。商工会でも保険（共済）の販売をしているので、その点では、ダイレクトに前職の経験が活かせました。非常に仕事の幅が広いので、最初は戸惑いながらも業務にあたりました。確定申告のサポート、セミナーの企画・実施、事業者さんの相談対応、融資の相談、特産品の開発、特許や商標登録の相談窓口…。詳しいところは関係機関に取り次ぐんですが、管轄の窓口で直接相談していいかわからない人も多いので、まず受け止めるという仕事で、いろいろなことに対応しました。

——困ったご相談がありました？

上原 ありましたね。私に経営判断を委ねる社長。「あの従業員を採用すべき

か」「この機械は買った方がいいでしょうか」なんて、私に判断を求める方には困りました。経営判断するって社長の醍醐味だと思うんですけどね。自信がないとそんな質問をする方もいました。そんな時には「質問返し」をして、事業者の方ご自身に声を発してもらい、意思決定していただけるよう導くことを心掛けました。

——印象に残っている出来事がありますか。

上原 転職の挨拶で伺った際に涙を流される事業者さんがいました。創業して5年が経過した飲食店の方はこのままで続けてよいのか迷っていたそうですが、『大丈夫。味に自信を持って！』と言ってくれたあなたの言葉でやってこれたんだよ』とおっしゃいました。また、補助金獲得で関わった美容業の方から「補助金で新しいことができてよかった。仕事でこんなにワクワクしたことは初めてだった」と伺ったことが印象に残っています。

——沖縄の商工会では、離島の事業者さん支援にもあたられていたそうですね。

上原 はい。3月まで勤務していた竹富町商工会では、所長兼経営指導員ということで、船に乗って離島へ足を運びエリア内の事業者さんを支援していました。

販売士の知識にもとづく 具体的な経営支援

——2016年に1級販売士の資格を取られました。取得のきっかけは？

上原 商工会に勤務するようになってから組織のイントラネット等で資格の名称に触れることがたびたびありました。キャリアが浅かった当時は、名刺にある「経営指導員」という肩書に対して事業所から「どんな経営指導をしてくださるのですか」と問われ、戸惑うことが少なくありませんでした。資格を取得することで経営支援の仕事に役立つかもしれない、と考え、まず2級を取得。1級にもチャレンジしました。——ほかにいろいろな資格がある中で「販売士」を選ばれた理由は。

上原 当時、出向先の「恩納村商工会」には小売店が多く、小売店と関わる機会が多かったので、「販売士は使えそうだな」と思いました。——期待したように、現場で販売士の知識は役に立ちましたか。

上原 役に立ったと思います。事業所へ支援に行くと、販売士で習ったことを実際に目の当たりにします。「あ、ここは照明が暗い」とか、「こんな品ぞろえでは、お客さんは買わない」「のびりがあった方がよい」とか。教科書に載って

いたことが目の前にそのままあって、問題点を販売士の視点で可視化できるようになった、というのが大きかったと思います。

現場で使える知識なので、勉強していてとても楽しかったです。教科書に書かれている内容も「こういうことを言っている

んだな」と自分が関わっている事業者さんでイメージしやすかったですね。

——その後、中小企業診断士の資格を取られていますね。

上原 販売士では販売の面を中心に学びましたが、さらに財務や経営理論などの突っ込んだところや、経営支援に活かせる知識をより幅広く学んでいきたいと思い、診断士を取りました。販売士も診断士も、仕事に活かせていると思っています。

——商品開発の支援経験もあるそうですね。

上原 はい。実際に商品化された商品もあります。私が関わった事業所さんに恩納村の「まえだ売店」というところがあります。すぐそばに真栄田岬という観光スポットのある立地ですが、地域に一つしかない小売店。地元の方にとってこの店は生活インフラ的な面もあり、高齢者も多い地域で車の運転ができない方が歩いてくるような店です。店側からするともうけることに罪悪感のようなものがあり、リーズナブルな価格設定で利益が薄かったんです。

そこで私から「地元の方からはあまりもうけは取らずに、観光客から取れるようにしましょう。年間何百万人も訪れる観光客に対してもうけを追求してはどうですか」とお伝えしました。「お土産で稼ごう」という方針の延長で、オリジナル商品「まえだぜんざい（冷やしぜんざい）」の開発も支援しました。

同時に、商品の陳列、客導線、カラーコントロール、POPに関する提案をしたり、粗利益改善のため、販売したい商品（利益率の高い、観光客向け商品）のフェイス数を増やしたりしました。

——事業者支援でやりがいを感じることは？

上原 一緒に改善活動をして、売上が上がった



たとか、お客さんが増えたという成果と一緒に喜べることですね。店の前を通れば、停まっている車の数でお客さんが増えてるなっていうのはわかりますし、確定申告の指導時に数字として成果が見えます。自分のことのように嬉しいですね。

——竹富町商工会では店舗運営にも関わったそうですね。

上原 竹富町商工会では、町内でできた製品の販路を設ける目的で商工会が空港売店を設立した経緯もあり、その売店の経営にも関わりました。石垣空港内にある「島土産」という売店です。当初、店長が不在で、店長が決まるまでの7か月間運営にも関わりました。店番もやりましたし。仕入れ・発注の管理、アルバイトの採用や教育、クレーム対応など、いろいろなことを経験しました。

より深く、より高度な支援で 選ばれ続けるコンサルタントに

——さまざまな支援経験を経て独立。これまでと何が変わりますか。

上原 支援内容の範囲が変わりますね。商工会は数百人の会員がいるので、何名ものお客様に並行して対応しなければならないのですが、これからは限られたお客様に、より細やかに踏み込んだご支援ができます。

一方では、有償での提供となるので、提供するサービスのレベルアップが求められると思っています。特に小規模事業者で、一人で何役もこなされている方にとって、経営の右腕のような形で関わりたいです。その中で学びや気づきを提供し、適正な利益を確保していただけるように関わったら嬉しいですね。

——今後の展望・目標があれば教えてください。



上原 財務コンサルや販売促進コンサルは沖縄には結構多いんですが、「いろいろな人がいるけど、ぜひ上原さんをお願いしたい」と言ってくださる方を増やしたいですね。お客様に寄り添って、お客様の夢を共に追いかけて、選ばれ続けるコンサルタントになりたいです。そのためには、自分の人間力や精神力も磨きつつ取り組んでゆく必要があると思っています。

——プライベートでの目標はありますか？

上原 趣味が仕事みたいな部分があり、どこまでが仕事か、趣味かもわかりませんが、すべて人とのネットワークの上に成り立ちますよね。自分にないものを持っている人って、魅力的だなと思っています。ネットワークの一つとして、診断士や販売士の方とのつながりをもっと広げていきたいと思っています。

——最後に、販売士とその普及について何かアイデアがあれば！

上原 スーパーバイザーをやっていた時に、新人の方から「自己啓発したいけれど、どうしたらいいですか？」と質問を受けることがあり、仕事に役立つということで販売士をおすすめしていました。私もせっかく苦勞して取ったので、資格更新していますが、登録講師にはなっていません。沖縄で販売士の講座が開催されている

のが確認できず、講師としての仕事があるのかないのかわからなかったので、チャレンジしなかったんです。

地元でどれぐらいの販売士が活動しているのか知りたいですし、沖縄在住販売士の勉強会や

交流会ができればいいと思います。

(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)

販売士の日

公平な分配

先日、ある店で買物をしてセルフレジで精算を終えてレシートを見ると、予想よりもはるかに高いのに驚き、店員さんにレジの価格設定が間違っていないかと狼狽して確認してしまった。今から思うと、馬鹿なことをしたと汗顔の至りなのだが、その時は大まじめで聞いたので、店員さんもさぞかし驚かれたと思う。丁寧に説明していただいて、私の感覚が値上げ前の価格体系を脱していないことを理解した。以前のデフレ体質がすっかり身について、いまだに値上げについていけない。もう少し突っ込んで考えてみると、おそらく高度成長期以降の大量消費体質、能天気な拡大志向ががっちりとしに沁みついているとも言える。そういうことだとすると、ここはひとつ意識改革を図らねばと思った。

わずか数年前まで、心のどこかで、経済はますます成長していき、物価は下がり豊かな世界が実現するとおぼろげに感じていたような気がする。しかしそうしたあやふやな観測は、国際情勢の急激な変化や、地球温暖化によりこのところますます露わになる気候変動などがもたらす商品それ自体の不足、すなわちじわじわ迫る供給不足により見事に打ち砕かれた。その紛れもない現象として、人口減少にもかかわらず、現在の物価上昇が起きている面があると思う。今突然にそうした課題を突き付けられたように

感じているが、もう少し早く対策を打つべき課題だったのだ。日本の政策として対策が急がれると同時に、われわれ販売にたずさわる者、そして消費者としての意識改革も急務なのである。

従来の販売は、過剰とも言える商品をいかにして消費者に買ってもらうかが大きな課題であった。そこには、需給のバランスを度外視した、とにかく売れば良いといった過酷な競争があったし、また贅沢に商品を消費するといった安易で歪んだ欲望があった。しかし、これからは、供給不足対策や需要とのバランス、さらに言うところ公平な分配を考慮しなければ、おそらく社会は持続しなくなるだろう。物不足は格差を広げ、社会を分断する。販売する側はもちろんのこと、消費する側もまずは公平な分配が行われているかを厳しく見極める必要がある。不足する物があれば、皆で分かち合わなければならない。必需品を独り占めするような文化は減びてしまう。自分ファーストでは成り立たないのだ。

意識を変えて、いたずらな競争や成長ではなく、今まで欠如していた公平性を第一に考える販売、そして消費が今強く求められていると思うのだ。米不足などは、見方によっては、大変良い教材をわれわれに与えてくれていると感じるのだが。

登録講師 金子正信（北海道）