

# 販売士の“技能”と“知識”で売上アップ

## マーケティング力強化で流通・小売業をリードする リテールマーケティング(販売士)検定試験

### 技能・知識①

#### CRM

消費の低迷が続く中、世界中の小売業がCRM(カスタマーリレーションシップマネジメント)に注目している。これは顧客IDなどで把握した、顧客の属性やニーズなどに合わせたマーケティング活動を展開していくことにより、固定客の利便性や満足度を高め、顧客との関係を長期間にわたって維持していくための仕組みづくりを指す。不特定多数の消費者を対象とする施策(いわゆる顧客の平等化・マセールス)よりも、費用対効果が高くなる。(「マーケティング」科目より)

### 技能・知識②

#### LSP

LSP(レイバースケジューリングプログラム)とは、「作業割当計画」とも呼ばれ、「誰が」「何時まで」「どの作業を」「どれくらい」行うかを定める計画システムである。作業の分類ごとに人時(マンアワー、1人が1時間かけて終わる作業は1人時という)を測定・把握し、売上高予算や日々の繁忙に合わせた人時枠を設定することにより、人時生産性に基づく効率的な店舗運営が可能となる。(「ストアオペレーション」科目より)

### 技能・知識③

#### ESの向上

小売業を含むサービス業においては、従業員満足度(ES)の向上なくして顧客満足度の向上は図りがたいため、モチベーションの向上策は重要となる。部下への権限委譲は、組織設計5原則のひとつであり、適正に行われれば上長が重要事項に専念できるだけでなく、部下を育成する場合、部下の勤労意欲を向上させるうえでも、仕事の処理の迅速化のうえでも有効である。(「販売・経営管理」科目より)

卸・小売業を含むサービス産業は、国内総生産額の大きな割合を占め、規模は拡大傾向にあるものの、労働生産性水準が全産業平均よりも低い状況にあります。

商工会議所の実施するリテールマーケティング(販売士)検定試験は、マーケティング知識を活かした販売促進企画の立案のみならず、売場づくりや接客の技術、在庫管理にいたるまで、幅広く実践的な専門知識が修得できる資格です。

検定を活用し、生産性の向上(売上アップ・効率アップ)につながる“技能”と“知識”を身につけましょう。

### 技能・知識④

#### SCM・DCM

SCM(サプライチェーンマネジメント)、DCM(デマンドチェーンマネジメント)とは、供給者から消費者までにおいて、資材と製品の流れを管理する技術である。すなわち、小売業だけでなく卸売業やメーカーも含めた情報共有による「全体最適化」を行うことで、リードタイムの短縮や、在庫の適正化が実現する。具体的なシステムとして、CRP(連続補充方式)やEDI(受発注などの電子データ交換)が導入され、生産性の向上が図られている。(「マーチャンダイジング」科目より)

### 技能・知識⑤

#### 成長する小売業のタイプ

統計データをはじめとする各種調査によると、「固定客の維持・増加ができて」「品ぞろえの専門化と恒常的改廃ができて」「POSなどの情報システム化が進んでいる」「計画的な従業員管理や研修ができて」などの条件を満たした小売業が、生産性の高い「成長タイプ」となっている。(「小売業の種類」科目より)

### 技能・知識⑥

#### 生産性向上に販売士

小売業の生産性向上のためには、日々進化するネット社会への対応や、インバウンドも含めた消費者ニーズの変化に、対応し続ける必要がある。販売士資格は5年毎の更新制度になっており、更新のための講習会等に参加することにより、このような最新情報を入手することができる。

写真提供：月刊「商業界」



活きる道。

### 社員の能力を高め、経営力をアップしませんか？

### 商工会議所の資格が証明します

## マーケティング力強化で流通・小売をリードする

# リテールマーケティング (販売士) (2級・3級)

7月試験  
申込受付中

本年度試験日：(1級)2017年2月15日(水) (2級・3級)7月9日(土)、2017年2月15日(水)

7,500万人\*の受験実績を誇る産業界の信頼ブランド

## 商工会議所検定

商工会議所が実施する検定試験は、全国統一の基準の下で、年間約80万人(2015年度実績)の方々が挑む大規模なもの。年齢や業種を問わず幅広い受験者層の方々が、実社会で活躍するため、また、就職力を高めるためにチャレンジしています。\*昭和19年からの累計受験者数

全国で  
約22万人

40年以上の  
実績

流通・小売業で  
唯一の公的資格

お問い合わせは

販売士

検索

<http://www.kentei.ne.jp>

検定情報ダイヤル  
(ハローダイヤル)

☎03-5777-8600  
受付時間 8:00~22:00(年中無休)

