

8月19日

# 販売・接客向上委員会～志高きセールスパーソンが集う勉強会～

第16回 1部 「MEGグループの今期経営方針」

2部 「繰り返しトークをレベルアップしよう」

研究会の目的

コロナの影響で消費者の販売動向がWEBに流れつつある。その中でも実店舗を続けていくために、さらなる販売・接客の向上や付加価値を高めていく。

## 1部 「MEGグループの今期経営方針」

▼第32期 経営指針 ～経営理念・中期経営計画・経営目標～

### 1. 10年ビジョン

人材派遣・業務委託・直営店事業の3つの柱を目指す。

**仕事をいただくのではなく、自社で仕事を創れる会社を目指します。**

【目標】 年商15億円 従業員数500名

### 2. 経営理念

①私たちは「人を大切に」する会社を創造します。

「人を大切に」とは

○関わる全ての人とその家族に感謝し、それを表現する事

○お互いの立場や個性を理解し、肯定的に受け入れる姿勢を持つこと

②働く喜びを共有し、全社員とその家族が「ハツラツとした人生」を送れる会社を目指します。

○「ハツラツとした人生」とは社会の中でのその人なりに最高に機能できる、自発的で独立した人として自分の人生を歩むこと

③私たちは「考え続ける事」、「謙虚に学び続ける事」を通してサービスの新しい形を創造します。

○「考え続ける事」とは出来ない理由ではなく、どうしたら出来るかを考えプラス発想を打ち続ける事

○「謙虚に学び続ける事」とは学べる事に感謝し、人の助言を素直に受け入れること

### 3. 経営方針

(1) 自社事業・外部環境分析

内部環境	<b>強み</b>	<b>弱み</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大丸和洋酒売り場8店舗運営していることに対する店舗運営能力・人材管理能力がある</li> <li>・内勤社員の強化</li> <li>・直営店を持っている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・派遣登録に対しての仕組みがない。ただ外部媒体へ求人広告を出すだけ</li> <li>・派遣先の数が少ない</li> <li>・粗利率が高くない</li> </ul>
外部環境	<b>機会</b>	<b>脅威</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・派遣法改正により、派遣事業所数が減っている。</li> <li>・働き方改革等により外国人・副業など多様な働き方が認められてきている。</li> <li>・派遣法改正により派遣単価上昇 約5%~15%</li> <li>・派遣社員に対して待遇や福利厚生を充実</li> <li>・同一労働同一賃金の開始</li> <li>・ビジネスモデルが大きく変化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・生産年齢人口減少による採用難。最低賃金・社保険料の上昇</li> <li>・景気悪化による派遣契約解除</li> <li>・ウイルスや地震などのリスクとの共存</li> </ul>

(3) 基本方針



ここから 20 年以上会社として存続するためには・・・希少価値の高い企業へ

人材派遣 × お酒売場店舗運営（百貨店） × ファッション雑貨小売店（マルメロ、バギーポート運営） × ネットショップ × 食品製造販売（PANYA3）

= 小売りのプロフェッショナル集団を目指す

ここまでしている派遣会社はそこまでない！！

ここまでしていたら何が出来るのか？

- ・小売店向けの人材サービス ・小売店向けの販売支援
- ・小売店向けのコンサルティング ・自社店舗拡大
- ・フランチャイザー etc.

#### 4. 中期経営計画

(1) 中期経営目標 (自：2018年5月1日～至：2023年4月30日)

この4年間は人材サービスで経営していくための基礎作りと接客主体の派遣会社へシフトしていく期間。10年後に年商15億を達成するために新たな一歩をスタートする。

### 【数値目標 (中期)】

売上：7億5000万円

経常利益：1000万円

稼働人数：240名

## 2部 「切り返しトークをレベルアップしよう」

接客中に「値段が高い」、「色がイマイチだね」などマイナストークが出てきてしまう場面がありますよね。その際に切り返しに困ることはありませんか？販売経験のある方は絶対に一度は経験していると思います。

でもこのマイナストークを全て受け入れていたらとてももったいないと感じませんか？マイナストークの切り返しを常に考えておいて、お客様が納得されるご提案ができればお買い上げに繋がるのではないのでしょうか？

今回はそんなマイナストークの切り返しをシェアしていこうと思います。

### 2つの考え方

#### ●可能探求法 (バッグ販売の場合)

気になっている物をどうすれば手にして貰って豊かになって貰えるかを共に探していく

例えば・・・ 「高いですね」

～ 接客中 ～

【合皮より良いお値段はしますよね】 = **認めるわけではなく一旦受け止める**

↓

【デザインを気に入って下さっているのですか？似ている物を探してみますね！】

= **何が気に入っているのかを把握、どうしたら手に入れて貰えるかを共に考える**

↓

【これは同じデザイナーが作ったものでデザインが似ていますよ！お値段もお手頃です。】

【もし良かったらポイントアップデーなどを目指してお越し頂くとお得です。】

= **具体的な提案をし、比較してもらう**

↓

【なかなか気に入るバッグって出会えないですよね！逆に2、3年買わなくて済みますね。】

= **繰り返しトーク**

## ●消去法

お客様が口に出したマイナストークを消去法で共に整理していく

例・・・《高いですね》

～ 接客中 ～

【合皮よりは良いお値段しますよね。】 = **一旦受け止める**

↓

【お値段が気になりますか？デザインや機能性はどうですか？】

= **何が購買を止めているのかを一緒に整理する**

↓

【同じデザイナーが作ったものでデザインが似ていますよ！お値段もお手頃です。】

【もし良かったらポイントアップデーなどを目指してお越し頂くとお得です。】

= **具体的な提案をし、比較してもらう**

↓

【来年も綺麗に使えるバッグって革以外あんまり無いですもんね。】

= **繰り返しトーク**

## ✓カバン売り場でのマイナストーク

実際に販売員同士でマイナストークの切り返しを考えて、シェアしていく。

### ・重い

作りがしっかりしているので重く感じてしまうかもしれないですね。  
重量感がある方がチープ感はなくなりますよ。

### ・おばさんくさいかも

ベーシックなカラーだったらお洋服に合わせやすいと思いますよ。  
落ち着いた見えるのでお上品な雰囲気になりますよ。

### ・ここにチャックが付いたらいいのに

チャックがない方が物の出し入れがしやすいですよ。  
バッグ in バッグもできますよ。

### ・夏限定だね

夏は夏らしいバッグを持ってお出かけしましょう！  
逆に季節感が強調されて可愛いですよ。

### ・バッグのハンドルが長い方が良い

この持ち手の長さだからこのバッグは可愛いんですよ！  
持った時にシルエット全体が見えるので目を惹きますよ。

### ・可愛いけど使いにくそう

使っていったらどんどん愛着が湧きますよ、気にならなくなりますよ。

etc.

このようにお客様の立場になって物事を考え、気持ちの良いお買い物をしていただくことが販売員の使命であると同時に喜びでもある。

8月から9月は季節の変わり目として夏物から秋物への移行期間。また少しずつ外出できる機会が増え、お客様の購買意欲が上がってきたと実際に売場に立って感じる。こういった研究会で様々な販売員の方とでシェアする機会はとても貴重であるため、その貴重な時間を無駄にしないようシェアした内容をしっかり接客に取り入れ、この大事な時期を盛り上げられるよう真摯に取り組んでいく。

MEG 株式会社

Uluha 事業部 吉田 瑞季

