

7月20日

## 販売・接客向上委員会～志高きセールスパーソンの集う勉強会～

第三回 テーマ「時代はかつてのハウスマヌカンを求めている！どんな会話が顧客化に有効なのか？仲間同士で語り合おう」

### 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考えていく。

前回、緊急事態宣言解除後の消費活動を検証、また実際に現場で感じたことを踏まえながら目的のない人をどう取り込むのか、そのために何をすべきかを研究した。今回は消費者がどういった動機で商品やサービスを利用するのかを考察し、消費者に広い視野を持ってもらえるよう私たち販売員がどう販売・接客していかなければならないのか考えていく。

### ●コロナを機会に自分の行動や考えが変わったこと

#### 個人

- ・ネットで買い物をするようになった。
- ・外食が減った（外に出る機会が減った）
- ・外に出ないので缶コーヒーを買わなくなった。
- ・洋服を買わなくなった。
- ・衛生面に気を遣うようになった。
- ・化粧をしなくなった（常にマスクをしているから）
- ・料理をするようになった。


#### 販売・接客面

- ・お客様と会話がしづらくなった（お客様との距離）
- ・売り場のビールが売れるようになった。

### 社会的便益とは？

社会的便益とは、「他者や世間からよく見られたい（悪く見られたくない）」という動機に応える商品便益を指します。化粧品や装飾品なども社会的便益に依存

する傾向が強いと言える。

 ネイルサロンを例にあげると・・・

### コロナの影響で4割のお客様が減ってしまった。なぜ？

自分を良く見せたい（魅力的にみられたい、綺麗にみせたい）などの社会的便益の面が動機としてあったが、コロナの影響で人に見せるといった機会が減ったため、その目的がなくなったと考えられる。

### そういったお客様に今後どういったアプローチをしていくべきなのか？

社会的便益が動機としてネイルサロンに通っていたお客様を、これは「**自分のため**」ということに気付いてもらう。（もう一つの側面）

ネイルサロンでいうと、爪を健康に保つ、清潔に保てるということを意識してもらうアプローチをする。

- 自身の販売している物（バッグ・お酒）を社会的便益の面ともう一つの側面（自分のため）から考えてみよう。

## 社会的便益の面

### バッグ

- ・お洒落に見える。
- ・自己表現

### お酒

- ・良いお酒をプレゼントで送ると気が利く
- ・会話が弾む。

## もう一つの側面（自分のため）

### バッグ

- ・エコバッグ（節約）
- ・気分転換
- ・機能性

### お酒

- ・健康面（血流が良くなる）
- ・美容面（お肌）
- ・ストレス発散

コロナの影響で社会的便益が動機であった消費者が減ってしまった。そこで私たち販売員がもう一つの側面をしっかりと理解しておき、それをお客様に様々な角度からアプローチする。お客様には社会的便益の面だけでなく、もう一つの側面もあるということに

気付いていただき、そこでさらに視野を広げてもらい購買意欲を高めてもらう。私たち販売員はこういった状況だからこそ会話やアプローチの仕方と販売・接客方法を日々研究していかなければならない。

## ●自身の顧客は30人いますか？



コロナ後失業者数198万人（総務省労働力調査結果5月）

一旦コロナ景気で非正規雇用から仕事を失う。という現象が起こりますが、同時に、企業は正規社員を重みに感じている。正規社員の人数を減らし、アウトソーシングや、非正規社員の割合を増やし、企業負担の軽減を図る傾向が考えられる。

こういう時だからこそ、自身の「幅広い知識」「幅広い人脈」「幅広い経験」を持つことで自分の価値が上がる。

「幅広い人脈」 = 「顧客数」「ファン数」

### ◎まずは目標として自分の顧客を30人作る！

お店に来てくださったお客様と距離を縮め、そこで初めて顧客になるといったのが一般的だが、現在ではSNSを駆使して、顧客（ファン）を作るといったものが主流になってきている。

特に Instagram はそういった顧客作りに有効な手段である。店舗での直接的な顧客作りと違い、いつでもどこでも簡単に相手と交流ができる間接的な Instagram は、スピード感のある現代の買い物スタイルに必要不可欠である。今回はその SNS をこれからどう活用していけばいいのか考えていく。

### ◎意識的にどんな事ができるのか？

#### 自分の魅力を伝えていく = 自分を売る

販売員にとって、お客様というのはとても大きな存在です。自分を応援して下さるから、また自分がそのお店にいるから買いに来て下さるお客様もおられます。そういった顧客様を獲得するために自分の魅力を伝え、積極的に自分を売っていかねばならない。

YouTube：エム・イー・ジーチャンネル

Instagram：@meg\_kobe

@meg.uluha

是非登録よろしくお願ひ致します。

エムイー・ジー株式会社

〒651-0084 兵庫県神戸市中央区御幸通 6-1-20 TEL：0120-960-714

Ulha 事業部 吉田 瑞季