

11月30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～

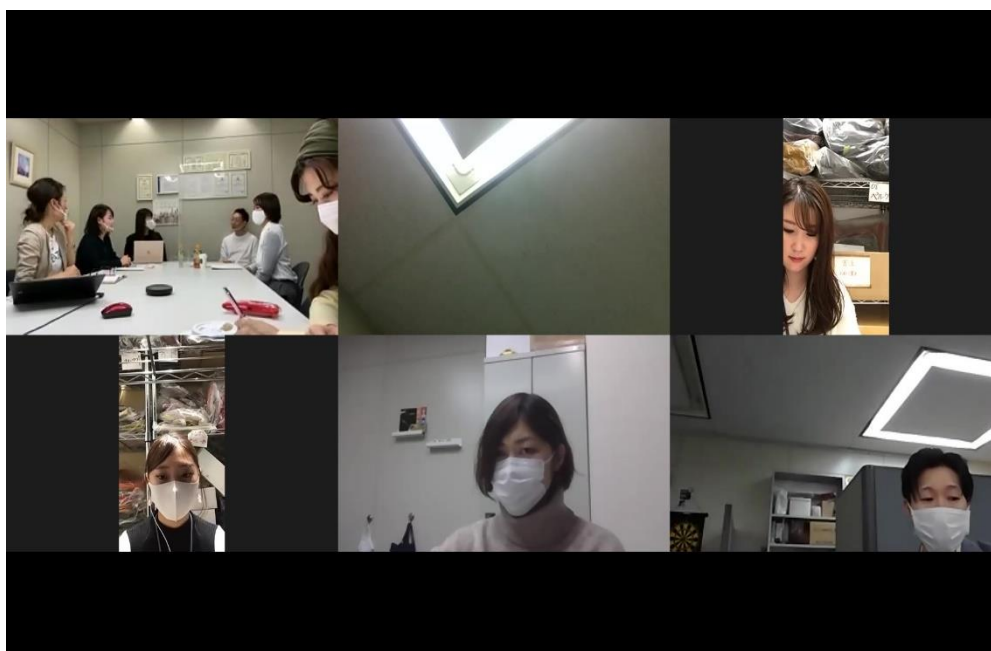
第7回 【未来の接客】【働き方】をディスカッションしよう！

## 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考えていく。

## 内容

1. 第一部 「接客の未来、可能性」 . . . . . 2
2. 第二部 「自分の求める働き方」 . . . . . 4



11月17日に行われた販売・接客向上委員会のディスカッションの参加者。

## ●第一部

### テーマ「接客の未来の景色、可能性」

【進行役】 愛川さん

【ディスカッションメンバー】 井坂 豊浦 松井 吉田

#### 質問1 コロナ中、買いに行けなくて困ったものはありますか？

松井 : 地元のスーパーでお米が無くなる事態に.....。

豊浦 : 紙類...ティッシュとかトイレットペーパーが無くて困りました。

井坂 : 特にないかな。

愛川さん: 私も社長と同じで特にないんです。みなさんのお話を聞いていると生活必需品などが多い印象だけど、それを除けば意外と間に合っている。そう考えたらお店に行かなくてもネットで買えるものばかりですよ。

#### 質問2 この商品には絶対に店員さんに居てほしい!と思うものは？

松井 : 電化製品とかですかね。パソコンとか!

豊浦 : 自分が分からない商品だったら居てほしいです。でも今使ってるものに関してはそんなに必要がない気がします。

吉田 : 私はコスメとか美容に関するものは店員さんに居てほしいです。

井坂 : 特に必要だと思ったことはないかな。

愛川さん: なるほど。人によって店員さんに居てほしい人もいれば、特に必要ない人もいるんですね。そしたら特に接客のいらぬ商品であればお店に来なくても勝手にネットで買えばいい話になるよね。だけど人によっては接客が必要な商品があるわけだから、結局は満遍なく接客が必要になってくるということだよね?

井坂 : 確かにその弱いところを補足するという意味で接客に頼らざるおえなかったりするよね。例えば、パソコンを探していてそこに Mac しか置いていなければ、それを買う手段しかないけれど、他の種類のパソコンも置いてある場合だと機械に詳しくない人はどれが良いのか一人では判断できないから、店員さんがいた方が良いでしょう。

#### ニーズの多様化!?

愛川さん: 豊浦さん、昔と比べて販売のここが変わったなと思うことはありますか？

豊浦 : そうですね、昔は良いもの(高級品など)がよく売れていた印象です。良いものは長く使うみたいな。特に洋服とかバッグはそんな感じでした。逆にユニクロな

どのコスパが良く、消耗品のようなものはそんなに売れてるイメージがなかったです。

井坂 : 最近でも、良いものは中古ショップで売るよりメルカリとかで出した方が結構良い値段で売れるから、ブランド品が売れる傾向にあるらしい。

松井 : 売るために買うみたいな感じだね。

井坂 : 買って、気に入らなかったら売ればいから、もし売らなれば比較的反応のあるもの(ブランド品など)を買っておきたいよね。

愛川さん : 仕組みは変わったけど、昔と同じような価値観ではあるんだね。それを聞いてどう?

吉田 : 私はあまりブランド品などに興味がなくて、長く使える良いものというよりは比較的安くて消耗品になるような物を買ってしまいます。これを聞いて人それぞれのニーズが違うんだなと思いました。

愛川さん : これほど一人一人のニーズが違うってことは、世の中にはもっと様々な種類のニーズが存在するってことだね。

### 質問3 未来の接客はどうなっていく?

愛川さん : この様々なニーズがある中で、接客はどう変わってくると思う?

松井 : やっぱりAIがこれからはもっと進んでいくと思うので、飲食店などはもう店員さんなどが不要だと思います。けどアパレルなどの接客には人の気持ちが必要で、気持ちのこもっている接客が購買に繋がると思うから難しいところですよ。

井坂 : 正直、機械は人よりも正確で速い。例えば、化粧品売り場で肌質を診断するのに機械でする方が正確で、接客をする際にそれを根拠にアプローチできるよね。

愛川さん : それじゃ、これから機械がもっと進化していけば全て機械に変わっていくのかな?

井坂 : 今の時代、少子高齢化や核家族が増えていてさらにコロナもあって外に出る機会も減っているから、特に高齢者の方は話し相手がいなくて寂しい思いをしている人が多いはず。そんな時、久しぶりに買い物に出かけて誰かと話すことで気分転換になる人もいるから、もし全てが機械であったらそういった人たちの欲求を満たせないよね。

愛川さん : なるほど。正確さや速さが求められる仕事は機械にまかせ、その機械ができない人の欲求を満たすことを私たち「人」がしてあげればいいのかもね。

## ●第二部

### テーマ「自身が求める働き方」

【進行役】 愛川さん

【ディスカッションメンバー】 豊浦 淀川 松井 吉田

愛川さん：こんな働き方がしたいとかありますか？

松井：大阪支店を作って、通勤時間を短くしたいですね。通勤時間を短くした分、出来ないことも増えると思うので。あとは家に仕事を持ち帰りたくないですね。他は自分の好きなこと、興味があることをとことんやりたいです。

淀川：上司に意見を言いやすい環境が良いですね。あとはマニュアルにとらわれずに仕事がしたいです。

吉田：これはしている意味あるのかなと思う仕事とか結果が見えない仕事はあまり楽しいと思えないのでそれがない環境が働きやすいのかなと思います。

愛川さん：なるほどね。販売がやりたくてその仕事についてのに、掃除や他の作業もしなくちゃいけない時があって、それって正直楽しくないよね。

～ 井坂 参加 ～

井坂：結局自分がやりたくない仕事をやったとしても、良い成果を生まないよね。それがその人の能力が低いってわけでもないから、それだったら他の人にやってもらった方がいいってなる。そっちの方が気持ち的にも楽だよな。

愛川さん：そうだよな。でも世の中には嫌な仕事をずっとやっている人や、大事な自分の時間をつぶして仕事している人が多い。その人たちがこれやってみようとか自分こっちの方が楽しかったっていう経験をいっぱいできたら、そっちの方が絶対に豊かな時間や豊かなお金が入ってくるわけだけど、今の日本の会社に入ってしまうと副業がダメだし、時間にも余裕がないんだよね。そういう所で面白くないってなる。だから自分の感性にしたがってできる環境があったら心にも時間にも余裕ができるよね。



どうすれば自分の人生を豊かにする働き方ができる？

愛川さん：働き方は人それぞれ違うと思うけど、もし販売スタッフさんの違う働き方を考えるって言われたときは難しいのかな？

井坂社長：最近は SNS が活発になって、それを使って売上を取っている販売員さんもいるよね。販売スタッフさんの中でもリモートでいたい人もいれば、むしろ店頭で立

ちたいと思っている人もいます。100%この職種だからこうじゃないといけないという時代ではないね。

愛川さん：なるほど。例えば販売のスタッフの方でも、SNS 需要の時だけ出させてくださいといいて SNS 発信の時だけ働くという形にもできるってことだよ。今考えれば販売員さんは店頭にずっといるのが当たり前だったよね、シフト制だったり。それが違う形でとれるのか考えてみたいね。

松井：販売って拘束時間が長いですよ。働かないといけない時間だけ働いてパッと帰りたい。働いていたらなんやかんやいって元々の勤務時間よりそこにいる時間が長くなっちゃうことが多いから大変です。でもそうしないとお店が回らないですし。

愛川さん：もう少し何か販売の形が変わればもっとやりたい子が増えて、一人一人の負担が軽くなるかも。色々と制限がある中で、とにかくみんなが豊かになるためにどんな方法だったら出来るかなと常に考えて工夫していかないといけないね。

#### ～ディスカッションを終えて～

外に買いに出られない、それなら必要なものはネットで買えばいい。コロナが流行りだしてからこの考え方が主流になってきてしまったと感じる。これからは販売員という存在の価値が減っていくのかもしれない。だが、こんな時だからこそ人と人の繋がりが大事なのではないかを感じる。外に出られない、人と喋らないなどどこか気持ちが沈んでしまっている人もいるだろう。そこに販売員という存在は大きい。誰かと繋がりたいという欲求を満たし、さらに購買意欲を高めさせてくれる。機械化もどんどん進み、ある程度 AI が仕事をこなしてくれるのでそれがさらに販売の向上につながる。

#### これからは機械と人が共存し、接客の形が変わってくると考える！

そして、働き方もこれからどんどん変わっていくと思う。コロナが流行ったことで働き方を改めて考えるきっかけになり、自分が求めている働き方を明確にさせた。自分の人生がどうしたら豊かになるのか、これからは自分の強い意志が豊かにさせる**原動力**だと考える。自分がこうやって働きたい、そのためにはこれぐらい自分が成長しなければならない。そういう覚悟を持って、自立することが大事なのだと改めて感じる。

エム・イー・ジー株式会社

Ulha 事業部 吉田 瑞季