

I 百貨店業

1 百貨店業について

百貨店業は、幅広い職種が存在しており、かつ、各百貨店とも固有のノウハウ等があるため、業界共通の評価基準を整備することは難しい状況にありますが、日本百貨店協会が実施している「百貨店プロセールス資格制度」（注）の取り組みを通じて、本業界の中核的職種である販売スタッフに関する能力については、一定の共通化を図っているため、その販売職種について、その共通する職務能力を抽出し、とりまとめました。

また、百貨店は、近年の長引く景気の低迷等のため、その売上高の長期的な減少が続いてきましたが、平成24年の百貨店売上高は6兆1,453億円（既存店ベース）にのぼり、依然として小売業において重要な地位を占めています。そのような中、百貨店における中核的職種である販売スタッフの役割は一層重要となってきており、その人材の確保・育成が不可欠であり、専門的知識と技術を駆使してお客様に満足のお買い物体験を提供できる接客販売のプロフェッショナルとなることが求められているため、職業能力評価基準を策定しました。

（注）「百貨店プロセールス資格制度」とは、百貨店業界共通の販売資格制度であり、接客販売のプロフェッショナルを育成することを目的とした制度です。科目にフィッティングアドバイザー（レディス、メンズ）、ギフトアドバイザーがあります。

2 職業能力評価基準の策定について

(1) 検討体制

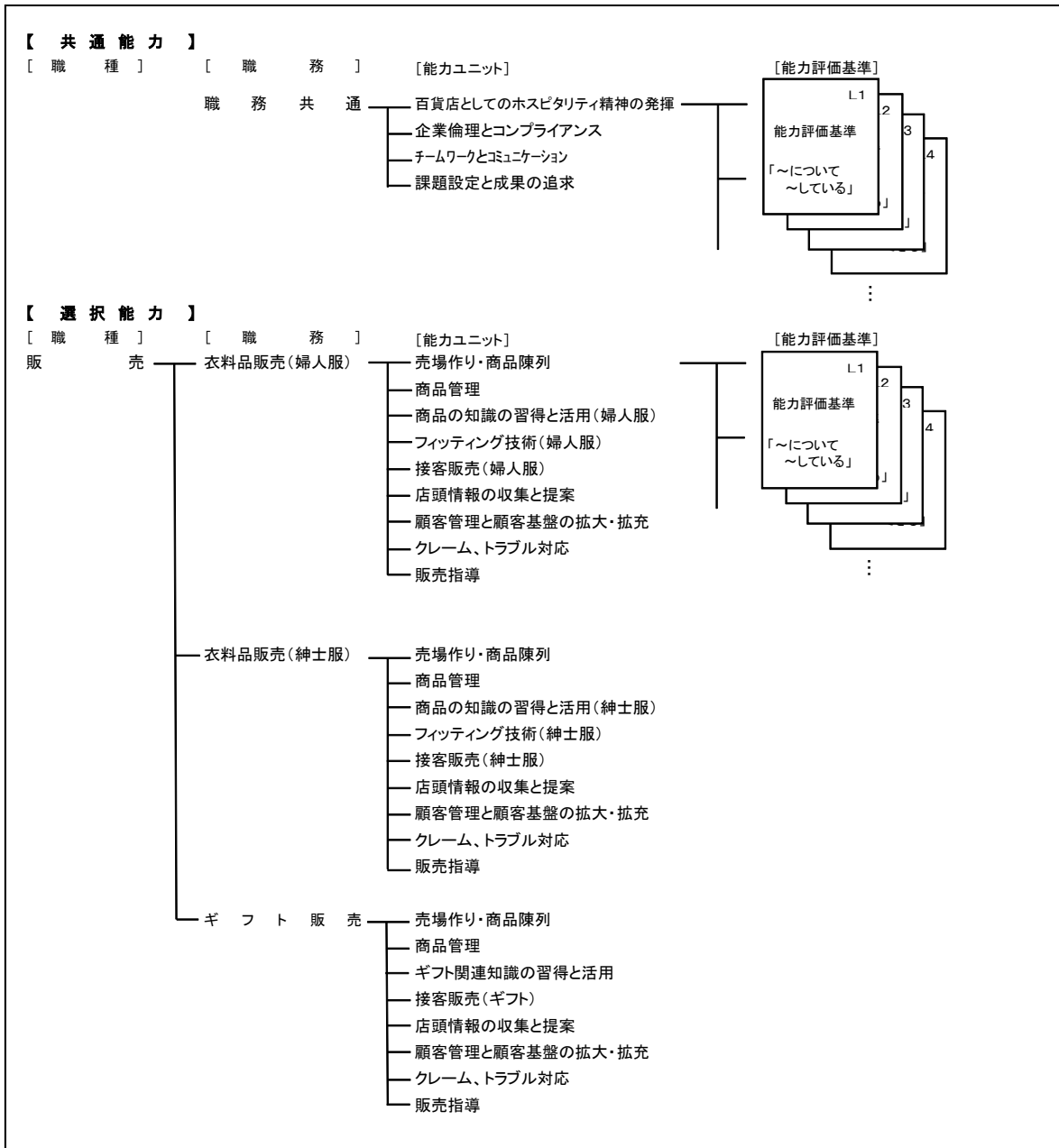
百貨店業の職業能力評価基準策定に当たっては、中央職業能力開発協会において、日本百貨店協会（会長 茶村 俊一）との連携のもと、包括的職業能力評価制度整備委員会（座長 高橋 修：高崎商科大学短期大学部 現代ビジネス学科准教授）を設置し、検討を行いました。

(2) 策定した職種・職務

百貨店業における主要な職種として、以下の1職種（3職務）を対象としました（図1参照）。

・店頭において、お客様への商品販売及びサービス提供を行う「販売」（職務：「衣料品販売（婦人服）」、「衣料品販売（紳士服）」「ギフト販売」）

図1 百貨店業の職業能力評価基準の全体構成



3 レベルの設定

職業能力評価基準は、担当者に必要とされる能力水準（レベル1）から組織・部門の責任者に必要とされる能力水準（レベル4）まで4つのレベルを設定しています。

職業能力評価基準全体に共通するレベル区分の考え方に沿いながら、より具体的にイメージできるように、百貨店業におけるレベル区分の目安を設定しました（図2参照）。

図2 百貨店業（「販売」職種）のレベル区分の目安

レベル	レベル区分の目安	百貨店プロセールス資格との対応目安(参考)
レベル4	●体系的・網羅的な販売知識・技術をもち、顧客に喜びや感動を与える接客サービスを推進することで、顧客から支持・信頼され、後進の目標となりうるような能力水準	1級程度
レベル3	●幅広く専門的な販売知識・技術をもち、顧客の期待に応える接客サービスを推進することで、高い顧客満足を実現できる能力水準	2級程度
レベル2	●幅広い販売知識・技術をもち、主体的に問題解決しながら接客サービスを推進し、顧客満足を実現できる能力水準	
レベル1	●基本的な販売知識・技術をもち、日常的な接客サービスを確実に遂行し、顧客ニーズに応えられる能力水準	3級程度

(注)「百貨店プロセールス資格制度」とは、百貨店業界共通の販売資格制度であり、接客販売のプロフェッショナルを育成することを目的とした制度です。科目にフィッティングアドバイザー(レディース、メンズ)、ギフトアドバイザーがあります。

4 百貨店業の職業能力評価基準の例

レベル1	レベル2	レベル3	レベル4
------	------	------	------

ユニット番号 49S016L23

選択 能力ユニット	能力ユニット名	接客販売(婦人服)
	概要	お客様に適切なタイミングでアプローチし、ニーズを踏まえたコンサルティング・セールスを実践する能力

共通

販売

能力細目	職務遂行のための基準
①接客マナー	<ul style="list-style-type: none"> ○ 笑顔で明るく、率先して挨拶を行っている。 ○ 店頭では常に正しい姿勢、動作を保っている。 ○ 常に正しい敬語を使って丁寧に接客している。 ○ 百貨店の品格や担当する婦人服のブランドに相応しい身だしなみを常に整えている。 ○ 接客マナーの更なる向上に向けて継続的に取り組んでいる。
②コンサルティングセールの実践	<ul style="list-style-type: none"> ○ 初めてのお客様については、年齢や来店時の服装、来店時間、来店後の動作などからお客様の属性(仕事の有無など)やニーズを推察し、適切なアプローチをしている。 ○ 常連のお客様については、顧客情報を活用して前回お買い上げになった商品を把握し、感謝の言葉を伝え、着心地などの感想をお伺いすることで、お客様との距離を近づけている。 ○ お客様の話をよく聴き、効果的な質問を投げかけることで、お客様の本音を引き出している。 ○ お客様とのコミュニケーションを通じて関係構築を行い、自分の名前を記憶していただけるよう努めている。 ○ お客様のニーズに即した商品提案をスムーズに行うことで、店舗に対するお客様の信頼感を引き出している。 ○ 取り扱う婦人服の特徴を把握し、他のブランドとの比較なども交えて、セールス・ポイントを効果的に説明し、購買意欲を喚起している。 ○ お客様の話をよく聴き、提案した商品に対する明示・黙示の反応を注意深く観察しながら、商品の絞り込みを行っている。 ○ お客様の意向を確認したうえで試着室にご案内し、積極的にコミュニケーションを行いながら着心地の確認などを行っている。 ○ 迷っているお客様に対し、押し付けにならないよう注意しながら、お客様の迷いを解消するような情報をタイミングよく提供することで、購買に関する意思決定をサポートしている。
③レジ対応とお見送り	<ul style="list-style-type: none"> ○ 正確な金銭授受を行い、レジ操作を正確かつ迅速に行って、レシートやお釣り、クレジットカード、伝票控えなどをお渡ししている。 ○ 商品の包装方法をお客様に確認し、丁寧かつ迅速に商品包装を行っている。 ○ 売場の出口まで商品をお持ちし、状況に即したリピートトーク(お見送りの言葉)を交えて、再来店を効果的に促している。

●必要な知識

<p>1. 接客マナー</p> <ul style="list-style-type: none"> ・立ち方 ・待機姿勢 ・歩き方 ・お辞儀と挨拶 ・正しい敬語の使い方 <p>2. 購買心理と販売のステップ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・購買心理の段階 ・待機 ・アプローチ ・ニーズチェック ・商品提示(プレゼンテーション) ・セリングポイント(セールスポイント) ・上手な商品提示 	<ul style="list-style-type: none"> ・試着のおすすめ ・クローゼット ・金銭授受と商品のお渡し ・お見送り <p>3. ラッピングの知識</p> <p>4. レジ操作の知識</p> <p>5. 顧客満足(Customer Satisfaction)の知識</p>
--	--