

立ち読み版

3級

新ハンドブックに準拠

販売士

キーワード解説 改訂版

酒巻貞夫 著

98

資格取得のための
練習問題・実力テスト つぎ

- 小売業の種類
- マーチャンダイジング
- ストアオペレーション
- マーケティング
- 販売・経営管理

同友館

立ち読み版

まえがき

本書は、日本商工会議所・全国商工会連合会が実施している販売士検定試験3級合格に必要な内容を、重要項目にポイントを絞って、分かりやすく、見やすく、読みやすく執筆したものです。近年、消費者ニーズの多様化、個性化、価格志向等の急速な進展、商品ライフサイクルの短縮化、IT（情報技術）化の推進、流通外資の参入等により、多くの小売業は、厳しい経営環境に直面しています。そうしたなかで、小売業従事者は、顧客ニーズを的確に把握し、適切な生活提案を行うことが強く求められています。こうした要求に応じて、豊富な商品知識や優れた接客技術のあるプロフェッショナルな小売業従事者を育成することが、販売士検定試験の目標です。

販売士とは、日本商工会議所・全国商工会連合会が中小小売商業振興法に基づき、経済産業省・中小企業庁の後援を得て、小売業従事者の資質の向上、社会・消費者へのサービスのレベルアップ等により、小売業の健全な発展を図ることを目的に、1973（昭和48）年度から実施している販売士検定試験合格者に与えられる公的資格です。

販売士検定試験は、小売店舗運営の基本的な仕組みを理解し、販売員としての基礎的な知識と技術を身に付け、販売業務を行うことができる（販売技術能力がある者）「3級」、小売店舗経営の仕組みを理解し、主として小売業の販売技術に関する専門的な知識を身に付け、販売促進の企画ができるとともに、部下の指導・育成ができる（販売管理能力がある者）「2級」、小売業経営に関する高度な知識を身に付け、経営計画の立案、財務予測、販売予測、部下の悩みの解消等の経営管理についての適切な判断ができる（経営管理能力がある者）「1級」までの3段階があります。

小売業に関する唯一の公的資格である販売士は、2005（平成17）年3月現在、全国で3級が65万1,000人（平均合格率47.1%）、2級が13万5,000人（平均合格率35.6%）、1級が6,700人（平均合格率10.6%）、合格者総数79万人に及び、小売業だけでなく、メーカー（製造業）、卸売業、サービス業等の幅広い業種・業態で活躍しています。

また、企業によっては、社員教育の一環として自己啓発を目標に販売士の

資格取得を全面的に支援し、通信教育の受講料・受験料の補助、合格者に対する級別の資格手当の支給、昇進・昇格の条件等の様々な動機付けに取り組んでいます。こうした状況を受けて学生間に、厳しい採用条件のなかで就職に有利、汎用性のある専門技能の取得を目指す等の意識が急速に浸透しつつあり、学生の実験者が増加し、販売士検定試験3級受験者の65%を占めています。

筆者は、浜松大学で1999（平成11）年度から通常の授業科目のなかで、2級販売士の資格取得に取り組んでおり、3級販売士および2級販売士の合格者数は、年々増加しています。本書は、授業で活用するためのテキストとして執筆したものであり、2006（平成18）年度からスタートした新しい販売士検定試験3級の試験科目に合わせて、74のキーワードの提示とポイント解説、練習問題の演習（50題）と解答という構成になっています。また、巻末には、実力テストが3回（50題）あります。

新しい販売士検定試験の試験科目は、3級（基礎）、2級（応用）、1級（発展）とも共通であり、①小売業の種類、②マーチャンダイジング、③ストアオペレーション、④マーケティング、⑤販売・経営管理の5科目になっています。

*

本書では、合格ラインである70%を取ることに焦点を絞り、細かな部分はカットして執筆しました。70%を取るだけの実力があれば、後の30%は類推できるという仮説に立っています。

したがって、練習問題と実力テストには、キーワード解説にない内容も10~20%程度含まれています。問題文を記憶することで、応用能力も身に付くと考えるからです。

*

本書の特色は、次の通りです。

第1は、各試験科目について販売士検定試験3級ハンドブックを詳しく分析するなかで、重要なキーワードを抽出し、合格のために必要な最小限度の解説を加えていることです。

第2は、重要なキーワードの内容の理解と練習問題の演習との相乗効果により、各試験科目の内容がより一層深く理解できることです。

第3は、本書の内容が小売業経営の基本を網羅していることから、小売業経営者・管理・監督者・従事者、卸売業の従事者等が、毎日の経営活動を見直す際のチェックポイントになることです。

第4は、商工会議所・商工会等の経営指導員、商工行政の担当者等の方々にとって、小売業の経営を現場で指導する際のガイドブックになることです。

第5は、通勤・通学途上のわずかな時間を活用して、どこでも、いつでも学習できるように、持ち運びに便利なハンディタイプとなっていることです。

第6は、キーワードの解説に際して、できるだけ最新の情報を紹介し、図表や写真を取り入れることで、読者にとって理解しやすくなっていることです。

本書が多くの販売士検定試験3級受験者に活用され、資格取得に結び付くことを願ってやみません。また、資格取得の学習を通して、多方面におけるビジネスの現場で、さらなる業績を上げられることを心から期待したいと思います。学生諸君に対しては、大学で学ば様々な経営理論が、身近な小売りの実践経営の現場で、どう生かされているのかを、よく理解してほしいと希望しています。

さらに、販売士検定試験3級合格後は、2級販売士、1級販売士、本格的な経営コンサルティング分野での活躍に向けて、国家資格である中小企業診断士の資格取得を目指して努力してもらいたいと念願しています。3級販売士の資格取得は、そのための第1歩として位置付けられるのであり、先ず、しっかりと土台を固めることが重要です。

なお、本書の執筆に当たり、多くの文献を参考にさせていただいたことを、心から感謝申し上げます。

本書の刊行に当たっては、(株)同友館の脇坂康弘氏に多大なご支援を受けました。ここに記してお礼を申し上げます。

2006年6月

酒巻 貞夫

改訂版の刊行に当たって

【新試験制度準拠 3級販売士キーワード解説74】の初版は、2006年6月に刊行されて以来、販売士検定試験3級合格を目指す多くの受験者から支持を受け、版を重ねることができました。

しかし、近年、少子高齢化、人口減社会の到来に伴う国内需要の減少、パソコン、スマートフォン等の様々な情報機器の活用、経済のグローバル化の進展等により、日本の商業を取り巻く経営環境は、大きく変化しています。今、多くの企業に求められていることは、厳しい経営環境の中で新しい市場を創造する企画力、顧客ニーズに適合した商品やサービスを提案する力であり、それらをビジネスの現場で実現する力が求められています。

こうしたことを視野に入れ、販売士検定試験3級の基本書である販売士ハンドブック（基礎編）が6年ぶりに、2012年1月、改訂されました。

本書は、これに合わせて内容を全面的に改訂しました。2006（平成18）年度からスタートした新しい販売士検定試験3級の試験科目に沿い、98のキーワードの提示とポイント解説、第1編から第5編の各編末には練習問題が各10題（合計50題）、巻末には実力テストが3回（合計50題）あります。

本書は、合格ラインである70%を取ることに焦点を絞り、細かな部分はカットして執筆しました。そのため、練習問題と実力テストには、キーワード解説にない内容も10～20%程度含まれています。問題文をそのまま記憶することで、実際の検定試験での応用力が身に付きます。

本書が多くの販売士検定試験3級受験者に活用され、資格取得に結び付くことを願っています。また、資格取得の学習を通して、多方面におけるビジネスの現場で、さらなる業績を上げられることを期待します。

なお、本書の執筆に当たり、多くの文献を参考にさせていただいたことを、心から感謝申し上げます。

本書の刊行に当たっては、(株)同友館の脇坂康弘氏に多大なご支援を受けました。ここに記してお礼を申し上げます。

2012年8月

酒巻 貞夫

0
0
5

もくじ

まえがき 2

改訂版の刊行に当たって 5

第1編 小売業の類型

13

第1章 小売業の基本 15

- 1 小売業の定義 15
- 2 日本の小売業の構造 16
- 3 流通の機能 19
- 4 小売業の役割 20
- 5 小売業の国際化 23
- 6 欧米の店舗形態 23
- 7 日本の小売市場への適応 26

第2章 業界別の流通経路 27

- 8 生鮮食品 27
- 9 加工食品 29
- 10 医薬品 30
- 11 衣料品 31
- 12 化粧品 32
- 13 日用雑貨品 33
- 14 卸売業の定義 34
- 15 卸売業の機能 35
- 16 小売業の仕入先 36
- 17 製造業の流通経路政策 37

第3章 小売業の販売形態 39

- 18 組織小売業の特色 39
- 19 ボランタリーチェーン（VC） 39

0
0
6

20	消費生活協同組合	40
21	フランチャイズチェーン (FC)	41
22	レギュラーチェーン (RC)、コーポレートチェーン (CC)	42
23	販売形態の特色	42
第IV章	店舗形態別の小売業	45
24	業種と業態の差異	45
25	専門店	45
26	百貨店	47
27	総合品揃えスーパー (GMS)	48
28	スーパーマーケット (SM)	48
29	ホームセンター (HC)	49
30	ドラッグストア (DgS)	50
31	コンビニエンスストア (CVS)	52
32	スーパーセンター (SuC)	54
33	その他の店舗形態	54
第V章	チェーンストアの基本	59
34	チェーンストアの経営	59
35	チェーンオペレーションの基本	60
第VI章	商業集積の基本	62
36	中小小売業の役割	62
37	商店街の活性化	62
38	ショッピングセンターの経営	65
39	商業集積の特色	67
40	商業集積の課題	70
(第1編	小売業の類型) 練習問題	76

第2編 マーチャンダイジング 79

第I章	商品の基本	81
41	商品の分類	81

第1編

第2編

第3編

第4編

第5編

練習問題解答

0
0
7

42	商品の要素	83
第II章	マーチャンダイジングの基本	85
43	マーチャンダイジングの構成要素	85
44	コンビニエンスストアのマーチャンダイジング	86
第III章	商品計画の基本	89
45	商品構成の基本	89
46	店舗形態別の商品構成	90
47	棚割と陳列	91
第IV章	仕入計画の基本	93
48	販売計画	93
49	仕入情報	93
50	仕入方法	94
51	発注方法	95
第V章	在庫管理の基本	96
52	在庫管理の必要性	96
第VI章	販売管理の基本	98
53	販売管理の目標	98
54	POS システムの活用	98
55	バーコードの基本	99
第VII章	価格設定の基本	102
56	価格政策	102
57	価格制度	103
58	売価設定	104
第VIII章	利益追求の基本	106
59	利益構造	106
(第2編	マーチャンダイジング) 練習問題	107

0
0
8

第3編 ストアオペレーション 109

第1章 ストアオペレーションの基本 111

60 開店準備のポイント 111

61 発注の基本 113

62 売り場づくりの原則 114

63 レジ業務 116

64 包装技術の基本 117

第2章 陳列の基本 120

65 陳列の原則 120

66 陳列器具による陳列の分類 120

67 販売方法による陳列の分類 127

第3章 作業割当の基本 134

68 ワークスケジュール 134

69 パートタイマー・アルバイトの活用 135

第4章 人的販売の基本 137

70 購買心理過程 137

71 接客販売技術 138

72 接客用語 140

73 推奨販売の基本 141

(第3編 ストアオペレーション) 練習問題 142

第4編 マーケティング 145

第1章 小売業のマーケティング 147

74 マーケティングの基本 147

第2章 顧客管理の基本 149

75 顧客満足経営 149

76 フリーイベント・ショッパーズ・プログラム (FSP) 150

第1編

第2編

第3編

第4編

第5編

練習問題解答

0
0
9

第3章 販売促進の基本 151

77 販売促進策の概要 151

78 POP 広告 153

第4章 商圏設定と出店の基本 155

79 市場の変化 155

80 商圏の基本 156

81 出店の基本 158

第5章 売り場づくりの基本 161

82 店舗開発 161

83 照明の基本 163

84 色彩の活用 165

(第4編 マーケティング) 練習問題 167

第5編 販売・経営管理 169

第1章 販売員の基本業務 171

85 販売員の役割 171

第2章 販売員の法律知識 173

86 小売業経営の法律 173

87 販売活動の法律 175

88 商品の法律 179

89 消費者の法律 184

90 環境問題 185

第3章 販売事務と計数管理 188

91 販売事務の基本 188

92 計数管理の基本 188

第4章 売り場の人間関係 192

93 人間関係のポイント 192

第5章 店舗管理の基本 194

94 金銭管理の基本 194

0
1
0

立ち読み版

95	衛生管理の基本	195
96	店舗施設の管理	196
97	危機管理	198
98	コンパクトシティ	199
(第5編 販売・経営管理) 練習問題		201
■ 練習問題解答		205
■ 実力テスト		213
第1回 実力テスト	214	
解答	218	
第2回 実力テスト	220	
解答	224	
第3回 実力テスト	226	
解答	230	
販売士検定試験概要		232
参考文献		236

第1編

第2編

第3編

第4編

第5編

練習問題解答