

セール頼みの販売促進から脱却する

Q. 小売店の販売促進策として、定期的にセールを実施しているが、効果が少なく、利益の減少要因ともなっている。どうすればよいのか？

要旨 小売店にとってセール、つまり値下げは販売促進策の一つであると言えます。しかしそれに依存してしまうと自社の「競争力」と「現場力」を低下させてしまうことになります。販売促進に向けた人材活用で、セール以外の方法を考えていくことが必要です。

解説

1. 定期的なセールは誰のため？何のため？

小売店として定期的なセールを実施しているとのことですが、一方で、効果の低下や利益の減少と、その弊害も社内で認識されていることと思います。弊害がありながらも定期的なセールを実施している理由は何でしょうか。もしかしたら商圏内の大手チェーン店が値下げを打ち出しているため、顧客を奪われるのではないかと懸念からかもしれません。

2. 大手チェーン店は値下げが主な売上獲得手段

そもそも、大手チェーン店はなぜ価格競争をしかけてくるかの理由を冷静に分析してみます。

まずは、全国的に商品ラインナップやサービス品質を均一にしなければならないという特性があります。そのため、大量仕入れができない商品は取り扱いできませんし、人的サービスを高めようと思っても多大な人材育成コストがかかるので手をつけられないのです。

また、組織があまりに巨大なため、マーケティングや商品開発を担当する本部の担当者には現場スタッフの声が届きにくいと

いう特性もあります。現場を知らない人がマーケティングを考えるので、現場に合った工夫や挑戦がしにくいという事情もあります。

さらに、組織の中で出世競争を生き抜くサラリーマンは、「マーケティングが失敗した時の責任を取らされたくない」というリスク回避心理も働きます。

これらの理由で、大手チェーン店は価格を下げるのが主な売上獲得手段になっているのです。

3. 地域型の中小小売店が考えるべき販売促進策

大手チェーン店の事情を冷静に考えたら、脅威に感じることはあまりありません。しかし競争は競争です。地域密着型の小売店が取るべき戦略は、大手のマーケティング策の逆をいくこと、大手の不得意なことをすることです。逆に今後も値下げで対抗しようとする、資本力の大きい大手チェーン店をさらに喜ばせることになりかねません。

したがって、商品による差別化、接客力の向上などを考える必要があります。

セールに頼らず集客できる小売店を目指す ～スタッフの売り場づくりとイベント実施の能力を高める～

<ご提案のポイント>

- ・販売現場のスタッフが持つノウハウや接客力を活かして、セール頼みの販売促進から脱却します。
- ・現場スタッフとお客様との関係性を高め、顔の見える販売を目指します。
- ・人材活用と販売促進を同時に進めることで、スタッフの提案スキルとモチベーションの両方を高めていきます。

1. 販売現場でお客様に接するスタッフを大切にしよう

定期的なセールは、自社の集客力と利益を減少させるデメリットがあります。加えて、販売スタッフのモチベーションに与える影響も考えてみましょう。「安くなっているから」との理由で来店した人に対し、販売スタッフは今まで蓄積したノウハウによる提案活動や心のこもった接客がいつまでもできるでしょうか。小売店で最も大切なのはお客様に接する彼らのモチベーションです。安さだけでお客様を呼ぶのではなく、彼らのスキルややる気を活かした販売促進に取り組んでいきましょう。

2. スペシャリストによる売り場づくりで商品価値を伝える

社内の現場スタッフの営業成績や役職だけではなく、彼らが持っている情報や価値観に注目しましょう。一人ひとりが違った個性や生い立ちを持っていることに気づくはずです。ここでいうスタッフとは正社員に限らず、パート社員も含んでいます。彼らは彼らなりに、「私ならこういう買い物がしたい」「私ならこの商品をこういうふうにする」といった商品価値を伝える能力があるものです。スタッフが持ち回りで売り場づくりを担当してみる現場づくりは一考に値します。お店全体の雰囲気が変わってきて、お客様も来店するのが楽しみになるかもしれません。期間を決めた売り場づくりで来客数や売上高を競い合うと、社内がますます活性化するでしょう。

3. お店の内外でイベント実施

売り場の陳列や装飾だけでは伝えきれないものもあります。そこでお店の中で実施する体験イベントも積極的に取り組むことも必要です。さらに、地域のコミュニティに参加し、自身をPRすることがお店のPRにもなり得ます。

4. 人材育成が進むとセールの出番はなくなる

上記二つの取組みを進めると、現場スタッフの集客スキルと販売ノウハウが蓄積され販売促進の手段が豊富になってきます。成功体験が増えれば増えるほど、セールの出番はなくなってくるといえます。