

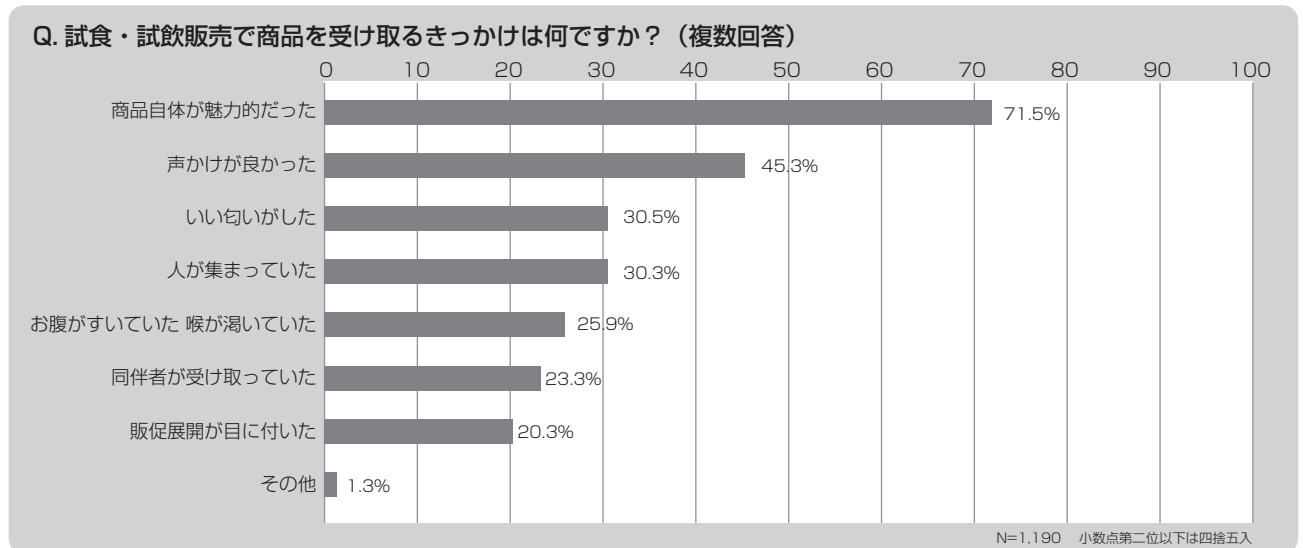
### DATA

## 1. 試食販売業界

試食販売の目的は、主に新商品の販売促進（多くの人に知っていただく）、販売強化（販売の数量のアップ）、テスト販売（発売前の商品のテストマーケティング等）に分類される。実際の試食販売を行うのは、スーパーマーケットの店員が行う場合や食品メーカーのスタッフ、また、この映像で紹介する「イオンデモンストレーションサービス」のような試食販売を専門とする会社がメーカーの依頼を受けて行う場合もある。

## 2. 試食販売に求められること

ある調査によると、消費者が試食をするきっかけとしては、「商品自体が魅力的だった」が71.9%、続いて「（販売員の）声掛けが良かった」が45.3%となっており、商品そのものの魅力に加え、販売員の声のかけ方や、親しみやすさなどの雰囲気づくりなど「人の要素」が、試食販売を成功させる重要なポイントとなっている。



調査：株式会社メディアフラッグ（出典：株式会社メディアフラッグホームページより <http://www.mediaflag.co.jp/>）

## 3. イオンデモンストレーションサービスの概要

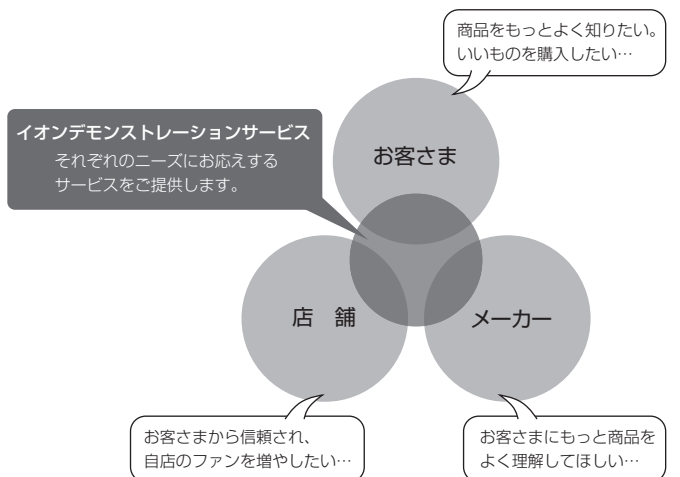
イオンデモンストレーションサービスは、試食販売を主たる事業として行う会社だ。イオングループの各店に専属のスタッフ（セールスアドバイザー）を配置し、メーカーの依頼に基づき、お客様に商品のおいしさ・特性を伝え、食べ方や調理方法などの情報提供を行っている。

「お客様に自社商品をもっと良く理解してほしい」というメーカーのニーズと、「お客様から信頼され、自店のファンを増やしたい」という店舗のニーズ、そして「商品をもっと良く知りたい、いいものを買いたい」というお客様のニーズを満たすのが、イオンデモンストレーションサービスの重要な役割である。

セールスアドバイザーに対して、販売目標は与えるが、給与は歩合制ではなく固定制（時間給）とし、キャリアアップすることに昇給する仕組みとなっている。

セールスアドバイザーには、試食販売をする商品についての基本情報やセールスポイントなどが記載された情報シートが提供され、セールスアドバイザーはそれに基づいて試食販売を行う。

また、試食販売を通してお客様から聞いた生の声や、商品についての感想をレポートにして、本部へ提出することも求められる、その情報はサマリーとしてメーカーへ届けられる。



※イオンデモンストレーションサービスホームページより転載

## 4. 土屋美香さんプロフィール

2009年5月にイオンデモレーションサービスのセールスアドバイザーとして入社（コミュニティ社員）、現在は新人教育も行う「リードセールスアドバイザー（2016年2月現在）」として活躍している。

土屋さんは、この仕事に就くまでは「自分は社会的でない」と感じていたため、接客の仕事はずっと避けてきた。子育てが一段落し、もう一度働こうと思い仕事を探していた時、この試食販売という仕事を知る。経験も少なく性格的な面でも不安を感じていたため、「採用さえしてもらえればどこでも」という気持ちで応募し、この会社で働くこととなった。



始めた当初は、お客様に試食を出すことだけで精一杯で、お客様との会話もできなかった。しかしある時、先輩スタッフが笑顔で働いている姿を見て、その大切さに気づく。自ら笑顔になること。心から笑顔になること。自分自身が仕事を楽しむこと。土屋さんは、自分にそのことを課して取り組んでいった。「商品が売れなくても、一瞬の出会いの中で少しでもお客様の気持ちが朗らかになれば・・・」と売ることよりも、お客様に楽しく買い物をしていただくことを大切に

するようにした。だんだんお客様との会話も楽しめるようになり、自ら色々な工夫をして取り組んでいくことで、今ではイオンデモレーションサービスの中で常にトップクラスの成績を出せるスタッフへと成長した。土屋さんの笑顔に会いたいというお客様も増えている。



## 1. はじめに

DVD教材「志GOTO人シリーズ」は、様々な業界で、仕事にやりがいを感じ「いきいきと働く人」にスポットを当てたドキュメンタリー映像です。

多くの企業で、働く人の満足や、やりがい・生きがいが重要視されています。この「志GOTO人」を、教育など様々な場面でご活用いただくことで、一人ひとりが、自身の働き方や仕事への向き合い方を見つめ直すきっかけになるものと考えています。

「志GOTO人」は、視聴するだけでも学べる教材ですが、視聴の前後に「対話」の時間を設けることで、さらに学びや気づきが深まっています。ここでは、社内の研修や勉強会での活用法についてご紹介します。

## 2. 映像 × 対話の効果

- 自分が気づいたことを言葉にすることで整理され、気づきが深まります。
- 他の人の意見や感想がヒントになり、一人で見る以上に発想や学びが広がります。
- テーマを設定して対話することで、映像からの学び・気づきが深まります。

## 3. 活用場面

- 新人・若手スタッフ研修
- アルバイトスタッフ研修
- CS研修・接客研修
- 管理職・リーダー研修
- 店舗内での勉強会・会議
- 大学でのキャリア教育・企業研修
- 個人での自主学习
- 「働き方」の研究資料 等

## 4. 研修・勉強会の進行例

### 事前準備

- 研修ご担当者様が事前に本映像を観て、気づいたことや感じたことをノートに書き出す。
- そのノートの中から、参加者に「考えてほしいこと」「気づいてほしいこと」をまとめる。
- 本ガイドブックも参考に対話テーマとプログラムを決める。

### 進行例

|   | 項目         | 狙い・目的   |           |
|---|------------|---|-----------|
| ① | 事前の説明      | 参加者に勉強会の目的やねらい・プログラム・今日のテーマ・進め方などを伝え、参加者の安心感・納得感を醸成する | (約5分)     |
| ② | アイスブレイク    | 自己紹介や簡単なゲームで場の雰囲気を和らげる                                | (約5分)     |
| ③ | 話し合い(問い①)  | 「テーマに対する意識」を高める                                       | (約10～15分) |
| ④ | 「志GOTO人」視聴 |   | (約20分)    |
| ⑤ | 話し合い(問い②)  | 気づき・感想の共有→「意義」や「要因」を探求する                              | (約10～15分) |
| ⑥ | 話し合い(問い③)  | 「どうすれば実現するか」を探求する                                     | (約10～15分) |
| ⑦ | 気づきの共有     | 映像、話し合いで個々が気づいたことを発表、参加者で共有する                         | (約10分)    |

## 5. テーマと問いの例

|                  |            |                                    |
|------------------|------------|------------------------------------|
| 〈テーマ〉<br>イキイキと働く | 問い①        | 毎日をイキイキ働いていくために、あなたが大切にしていることは？    |
|                  | 「志GOTO人」視聴 |                                    |
|                  | 問い②        | 気づき・感想の共有→イキイキと働いていく上で大切なことは何だろうか？ |
|                  | 問い③        | どうすれば、よりイキイキと働いていけるようになるだろうか？      |

|                  |            |                                   |
|------------------|------------|-----------------------------------|
| 〈テーマ〉<br>感じのいい接客 | 問い①        | 自分が体験した「感じが良い接客」、「感じが悪かった接客」      |
|                  | 「志GOTO人」視聴 |                                   |
|                  | 問い②        | 気づき・感想の共有→「感じが良い接客」ってどんな接客なのだろうか？ |
|                  | 問い③        | 「感じが良い接客」をしていくために何をしなければいいだろうか？   |

|                |            |                                     |
|----------------|------------|-------------------------------------|
| 〈テーマ〉<br>工夫・改善 | 問い①        | 普段、仕事を工夫・改善しているだろうか？                |
|                | 「志GOTO人」視聴 |                                     |
|                | 問い②        | 気づき・感想の共有→仕事を工夫・改善することは、なぜ大切なのだろうか？ |
|                | 問い③        | より仕事を工夫・改善していくために何をしなければいいだろうか？     |

### ご参考：より前向きに映像を視聴していただくために…

参加者に映像を素直に視聴して頂くことが、その後の対話を活性化させ、気づきを高めます。上映前に、参加者の皆さんに以下のような説明をして頂くと効果的です。

「今から映像を上映します。映像に登場する人は、私たちの業界とは異なりますが、お客様に向き合う姿勢、仕事への姿勢など、学ぶことは多いと思います。批評的に見るのではなく、ぜひ素晴らしいと思うことに注目してご覧ください。」

### ●ご活用方法等についてお気軽にお問い合わせください

「志GOTO人」がより有効にご活用いただけるよう、皆様の課題やテーマに合わせた、問いの設定や研修プログラムについてのご相談を承っております。お気軽にお問い合わせください。

また、商品についてのご意見・ご感想・ご要望もぜひお聞かせ下さい。

お問合せ先

 **0120-073-396**  
E-mail : [info@blocks-net.co.jp](mailto:info@blocks-net.co.jp)

  
株式会社ブロックス

東京 / 東京都新宿区住吉町 8-28 B-STEP ビル 3F TEL : 03-5312-1831  
大阪 / 大阪市中央区石町 1-2-9 天満橋シルバービル 6F TEL : 06-4790-7157  
名古屋 / 名古屋市昭和区広路通 1-17-1 SHOW-Aビル 2F TEL : 052-759-4511