

発掘インタビュー 活躍する販売士

Vol.25

有限会社ルパン 専務取締役 **片岡寿美代**さん
(手づくりパンの店 ルパンベーカリーズ 販売チーフ、1級販売士、登録講師)

「実は私も販売士」。このシリーズでは、さまざまな分野で活躍する販売士を発掘し、そのリアルな姿に迫ります。第25回は、パンの消費量ランキング第1位・パン屋激戦区でもある京都で、40年続く手づくりパンの店を支える販売のプロ、片岡さんにお話を伺いました。



—お兄様と共にパン屋さんを経営されていますが、いつから？

片岡 高校卒業してから、京都の呉服卸に5年間勤めました。兄がパン屋をやると言って、父親も手伝えということで、そこを辞めて手伝い始めて今40年目になります。

—お兄様が創業者。

片岡 はい。1984年、兄が28歳のときに始めました。兄は紳士服の卸に勤めていましたが、「これからどんな商売がよいか」という話をしていたので、経営のことに詳しい義理の兄（姉の夫）から「パン屋かカレー屋は利益率がいい」って



聞いたんですね。それで「お前やってみるか？」と言われてまして。兄は会社を辞め、パン屋へ見習いで1年ぐらい修行に行った後、開業しました。

——パン職人はもっと長年修業が必要なイメージがありますが。

片岡 本当に極めようと思ったらそうですね。店を出すことを前提として「一応技術をひと通り身につける」と義理の兄から言われてまして、確か1年ちょっと…。開業までに2年もかかりませんでしたね。店舗の場所は変わりませんが、面積は今の半分ぐらいでした。それを開業5年後ぐらいに隣地を買って今の大きさに広げました。

——片岡さんもパン屋で働くのは初めてだった？

片岡 初めは慣れないし、商売っていうのを知らないから結構戸惑いましたけど、パンが元々好きだったんですね。それからいろいろ勉強して…2008年に京都にイオン洛南ショッピングセンターができたんです。そこに2店舗目を出店した時に、販売士という資格があると知りました。それで、通信講座で勉強を始めたんです。3級、2級を取って…何かすごく面白くなってきて1級まで取ろうと思ひまして、科目合格を経て合格しました。当時は7科目。1級は私にとっては割と難関でしたね。

経営にも現場にも役立っている 販売士の知識・視点

——販売士の知識がご商売に役に立った実感はありますか。

片岡 当時は正直、実感は無かったです。でも今振り返ってみると、ものすごくありますね。まず接客。それからマーケティング。商圈など

も考えた対策ができます。さらに1級では経営面での知識が増えましたね。高校は商業科でしたから簿記などの知識は

あったんですけども、やはり販売士として損益分岐点なども理解できているからこそ、店の方針を考える時などに役立ちますね。現場で役立つディスプレイのやり方なんかもあるでしょ？ 販売士を取ってから、他にもちょっとした講座を単発で受けには行きましたけれど、現場にも役立つビジネスの基礎を販売士で学んだことは、私にとってとても大事なことでしたね。

——パン屋開業の動機が「儲かるから」って珍しくないでしょうか。

片岡 経営の面でここに着眼したんですよ。何しろコンビニのない時代でしたから、パン屋は「作ったら売れる」全盛期でした。忙しかったですよ。コンビニができてからは、お客様の流れが変わりました。当時は朝7時前からお客さんが来られて結構売れていて、何年かは6時開店でやりました。平日の昼も行列ができていました。コンビニができてからは、そういうこともなくなり現在は7時開店です。

——早朝からやっていて気軽に買える…コンビニ機能を担っていた？

片岡 やはり世の中の流れでしょうね。そういうことが解るといのは、やはり販売士として勉強しているから。2号店のテナント店舗も10年目で撤退しました。売上は多く順調に営業できていて表彰されたぐらいでしたが、出店料や人件費などで利益率が低くなってしまった。当時、テナント店舗でも本店と同じように「そ

の場で作って焼き立てを売らなあかねやっ！」と感じて、正直に商売していたんですね。大手だったら工場で作って持っていきから利益が出せるけれど、うちのようなやり方では割に合わない。自己所有の本店だけで確実に利益を上げるのがよいだろう、となりました。

——従業員は何名体制ですか？「販売士のいるお店」として、従業員にも取得を勧められていますか？

片岡 職人が4人。販売員は常時2人、忙しいときは3人体制です。販売員はパートタイマーで20人います。販売士を勧めてはいますが、勉強するのは苦手という方が多く、当店でも取得者を優遇する制度もまだ無いので残念ながら…。私以外にもう1人はほしいですね。

長く地域で愛される商品づくり・店づくりの秘訣？

——ちなみに、ルパンさんの人気商品は？

片岡 いろいろありますけれども、例えば「銀チョコ」。「永遠の銀チョコ」というキャッチコピーで、お客様は一度に何本も買っていかれま

す。手作りのパン屋で売っている店は珍しいようですね。シンプルさがすごく良いらしいです。子どもが小さい時に銀チョコパンを持って帰ったら「お母さんは、これ職場で毎日食べれんねんなっ」てうらやましがられたくらいで、確かに美味しいんです。あっさりとして美味しい。飽きない。

——ルパンさんのパン作りYouTube動画を「銀チョコ美味しそう！」と思って見ていました。ところでこの味を継ぐ後継者はいらっしゃるんですか？

片岡 社長も私も子どもたちは全く別の分野で独立してしまっていて、後継者探しは課題です。

開店時に兄一人だった職人も増えていって、今後独立したいという職人もいます。おそらく、兄だけで40年ずっと同じパンを作っていたらこれだけ長く店は持たなかった。社長のいいところとして、入ってきた職人には何を創るかまで任せます。この店に入れば職人はいろいろなパンを自分の考えで商品にできる。楽しいと思いますよ。

私たち販売員も、それをどうにかして売ります。

販売士の知識も応用して、どんなPOPで・何時に出したらいいだろうとか。POPは全部パートさんに作ってもらいます。パートさんは入れ替わりがありますが、いつも誰かが得意な人がいるんです。得意な人を活かしお願ひしています。販売に長けている方、接客が得意な方など、パートさんには恵まれています。お客様にも「ルパンの販売・接客は元気が出ていいな」と言われます。

——販売員さんには片岡さんが研



修をされているのですか。

片岡 新しい方には、初めだけ私がついて一通り教えます。食パンのスライスの仕方、レジの仕方、袋詰めなど。その後はOJT。現場で実践しながら覚えていただきます。販売の現場業務はケースバイケースでさまざまな対応が求められます。パートさんは高校生から主婦までいろいろな方がいるので、それぞれ理解度や受け止め方も違います。マニュアルを作成して一通り研修するだけでは伝えきれないことが多いのが難しいところですね。

—どんなお客様が多く利用されていますか？

片岡 平日は30代、40代以上の方や主婦の方が多いですね。菓子パンがよく売れます。土日となるとまた客層が違ってきまして、家族で若い人たちに買いに来ていただいています。ルパンは、サンドイッチなどの調理パンも人気です。これだけ調理パンが売れている店も珍しいと言われます。

—調理パンはコンビニでも種類豊富に売られていますが、お客様はルパンを選ぶ。

片岡 うちのは、手づくりのマヨネーズを使用していたり、やさしい味が特長です。「ルパンのパン」のファン・常連さんがいらっしゃいます。ですから、「常連さんをどれだけ覚えているか」というのが、こういう店の強みだと思っています。お名前呼びかけると喜んでくれるんですよ。お名前はスタンプカードに記入されていたり、予約時にも伺いますので、それを覚えます。

—パン屋さんは商品ロスが発生しやすいと聞きます。



片岡 そうなんです！ パンは発酵に時間がかかるし、前日に準備はしておかなければいけない。当日急に「いっぱい売れそうだな」と思っても、前日に仕込んでおかないと作れないから売れない。だから、商品が売り切れるときもあれば、ロスが出ることもある。

そこで、私が打ち出した案があるんです。これが採用されれば解決するはずなのですが、体制の変化を伴うことなのでまだ実現できていない状況です（対策案について詳しくお聞きしましたが企業秘密ということで割愛。知りたい方はルパンさんへご来店を！）。

—画期的なアイデア！ ぜひ実現して論文で発表していただきたい。

片岡 これができたら利益は違ってきますし、人材を活用して、やる気のある人が楽しく働けます。古い常識を見直して実現したいですね。今、材料費や人件費も高騰していて、昨年度値上げもしましたが、限度があります。うちは値上げしてもそれほど売上は減らず単価が上がりましたが、ある程度買いやすい価格でないと、スーパーで安売りしているパンでいいか、ということになってしまう。ちょっと小ぶりにして

買いやすい値段設定をして売っておられるところもありますが、まずロスをなくするのが一番の対策になると思います。

「この店で買いたい店、この人から 買いたい販売員」を目指して

——片岡さんが実績データを基に販売士の知識を活かして社長に助言できますね。

片岡 社長は職人気質。提案の全てを受け入れてもらえるわけではないのが悩みですね。社長も販売士を勉強してくれていたなら！と思うことがよくあります（笑）。

——お店での小売以外に販売している先はありますか？

片岡 人手の問題もあるので積極的に受けているわけではありませんが、地域で声をかけていただいて近くの特別養護老人ホームの職員さん向けや会社の朝食用にまとまった数を配達しています。やはり店舗での販売が主です。土日などに、ズラッと店にお客様が並ばれると販売士冥利に尽きるって言うんですか、もうワクワクしてしまいます。

——今後の目標・抱負を教えてください。

片岡 これまで、Macや筆文字を習いに行ったり、いろいろな勉強会に参加して学んできましたが、これからも新しいことを学んでいきたいですね。土日若いお客様がインスタグラムを見て来店してくれることも増えてきたので、インスタの活用法についても勉強したいと思っています。

それから、販売士協会のセミナーに参加した時に講師から教えてもらった「ここでしか買えない、値段が高くてもこの店で買いたい、そう思われるような店・販売員」。それを目指したいと思っています。

——販売士普及策について何かアドバイスがあれば！

片岡 簿記などと比べて就活では活かせない資格と思われるようです。学生さんに働きかけることも大切ですが、企業で販売士取得を推奨、資格者を優遇してもらえるようにアピールしてゆくのがよいと思います。

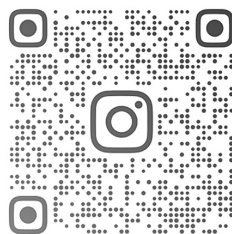
（了）

取材・執筆：

日本販売士協会広報委員 永田るり子
（1級販売士・登録講師）



<紹介>ルパンベーカリーズのInstagram・パン作りの様子がわかる動画



LU_PAINBAKERS