

2 社内セミナーでバックアップ 全店舗に配属されている化粧品担当者



販売教育部・美粧課トレーナー
若月 直子

美粧課ってどんな部署？

化粧品担当者の教育・育成やカウンセリング化粧品の施策管理を考える部署です。



営業部・化粧品強化店化粧品担当
小池 心

部署設立の経緯は？

お客様から支持をいただいている化粧品部門を当社の強みとして、他社との差別化のため、化粧品強化に取り組みました。その一環として、化粧品強化店を作り、強化店舗の拡大、また化粧品担当者のステップアップの1つとして設立しました。

化粧品にける思いは？

化粧品というワクワクする商品の接客を通じて、お客様の日常に「きれいになれる」事への期待感を提供したり、それによって満足度を高めたりできると考えています。

化粧品強化店担当として配属されての感想

正直、知識も経験も浅い自分に化粧品強化担当を務まるのか、という不安な気持ちでいっぱいでした。実際、高い化粧品の売上目標に苦戦する時もありますが、達成できた際は自分自身の成長を一番に感じることができます。

化粧品強化店としてのやりがいは？

やりがいは、お客様の抱える肌悩みを解決し、ご満足していただけた時です。お客様の肌悩みを理解したうえで、最適な商品を提案できるよう、化粧品の商品知識を身につけることにもまたやりがいを感じます。

トレーナーの業務内容は？

化粧品の販売方法の立案や、教育です。

新人化粧品担当者さんの接客教育から、新商品が出た時の話術の全体共有など、第一線で活躍する店頭販売者の皆様のフォローになる情報を配信しています。

今後の展望は？

店舗の販売のフォローをもっと効率的にできるような仕組みだったり、頑張った方がやりがいを感じられるような体制を作っていきたいです。



化粧品担当と化粧品強化店担当の違い

私が感じた大きな違いは、お客様との接客の時間の差です。以前は一人に対し短時間での接客がメインでした。化粧品強化店担当になってからはお客様の肌悩みを解決する為、以前より更に一人ひとりに寄り添う丁寧な接客を心がけているからです。

印象的なエピソードは？

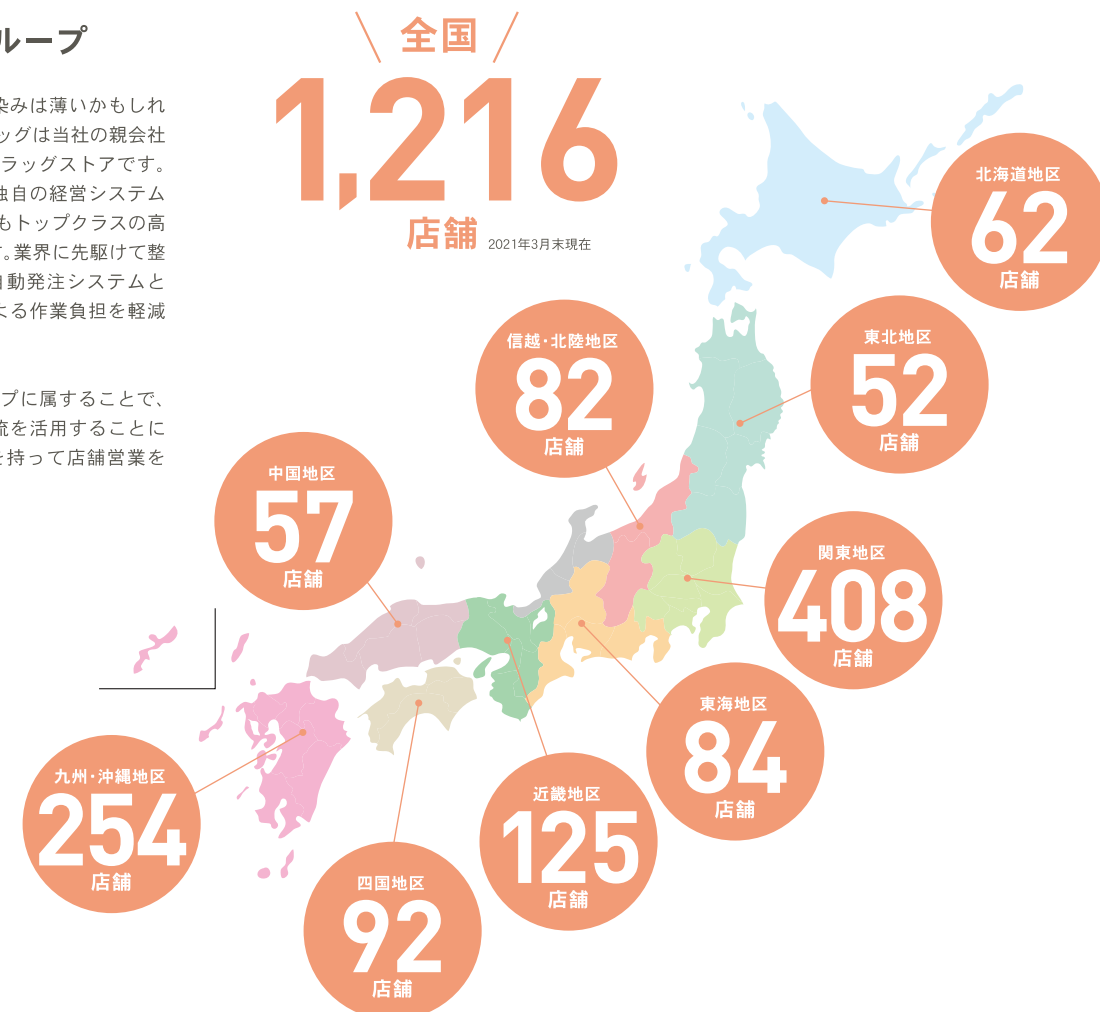
お客様から「字が綺麗」と褒めて頂いたことです。ご年配のお客様には化粧品の使用順序を紙に書いてお渡ししており、その際にお褒めの言葉を頂きました。それがきっかけで名前を覚えてもらえたり、会話が弾んだりお客様との距離が縮まりとても嬉しかったです。

3 サンドラッググループ システムや物流の強み

サンドラッググループ

新潟にお住まいの方には馴染みは薄いかもしれませんが、株式会社サンドラッグは当社の親会社にあたる、東証一部上場のドラッグストアです。サンドラッググループでは独自の経営システムにより、株式上場企業の中でもトップクラスの高収益安定性を実現しています。業界に先駆けて整備された物流システムや、自動発注システムといった店舗作業の効率化による作業負担を軽減する仕組みもあります。

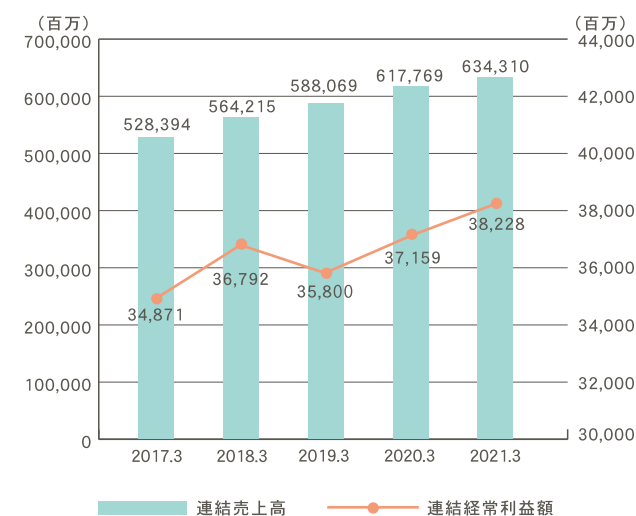
当社は、サンドラッググループに属することで、親会社同様のシステムや物流を活用することにより、大手企業同様の強みを持って店舗営業を行っています。



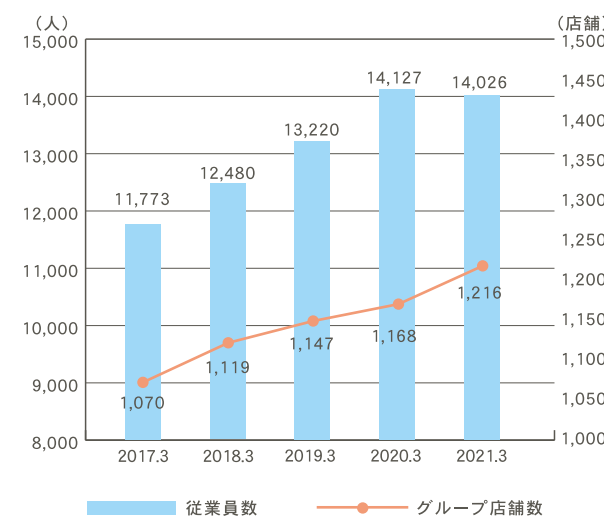
数字で見るサンドラッグ (2021年3月末現在)

※連結のデータを載せています。

売上高と経営利益の推移



グループ店舗数と従業員数の推移



※従業員数はパート・アルバイトを含めた人数です。

化粧品教育の充実

「化粧品が好きです!」といって入社される新入社員も多くいますが、実際に接客をするとなると不安があると思います。当社では、化粧品教育でも、社歴や立場に合わせてセミナーを開催。

基礎セミナー

入社2年目に受講します。肌の仕組みから大手メーカーのブランド一つ一つまで詳しく学び、接客の基礎知識を習得。

ビューティセミナー

化粧品担当となつてから、2か月に1度開催されます。大手メーカーより、新商品の説明や実際に担当者同士でのタッチアップなど実践的な内容を学びます。

社外専門セミナー

化粧品強化店担当になると、受講します。スペシャリスト向けの販売方法や立ち居振る舞いといった、より高度な接客スキルが身につきます。

