

## 令和7年度 事業活動計画

今日の商業を取り巻く経営環境は目まぐるしく変化しています。深刻化する人手不足に加え、昨年から続く物流問題は、物流コストの増加や物流の停滞など、商業全体に大きな影響を及ぼしており、これらに起因して、仕入れコストの増加、価格転嫁への圧力、さらには店舗・物流における人員不足の慢性化は、今後の商業の成長にとって大きな制約要因となっています。

また、消費者は情報過多の中、SNS等で多様な情報を得て、より合理的かつ多様な選択を行いうようになりました。品質、安全性、エシカル消費、購買体験全体の価値を重視する一方で、情報格差によって購買行動や満足度に差が生じており、これらの変化に対応できない企業は淘汰されるリスクが非常に大きくなると考えられます。

こうした状況も踏まえ、本会は長年培ってきた「購買代理人」の精神と「一流の流通人教育」を武器に、デジタル技術を活用しながらも、顧客との信頼関係を構築し、人間力を発揮しながら課題を解決していく「お客様志向の真のリティラー（商人）」を育成することを事業の根幹に据え、そのための人材教育に寄与してまいります。

事業方針および各部門の主な活動計画は、次の通りです。

### 〔事業方針〕

- 本会の理念「心の経営」を源泉に、会員・事業利用企業（メーカー・流通業・サービス業など）に対し、「経営改善」「人材育成」面での時流に合った価値ある教育、サポートを積極的に推進していく。
- 本会独自の教育・支援・サービスなどのメニュー開発を計画的に行うと共に、生成AIなど進化するデジタル技術も活用した最新鋭の教育システムの構築を図っていく。
- 既存事業の成長に注力することと並行して、新規事業の開発も進めていく。
- 事業活動面での効果的かつ効率的な運営体制づくりのために、組織体制の見直し、職員の能力向上、業務ツール等の改廃、運営システムなどの刷新を図っていく。

### 1. 総務部門

- ①本会の事業全体を統括・管理する部門として、各事業が適正に運営されるように調整する役割を担っていきます。
- ②公開経営理念の普及を目的に、機関誌である『公開経営』を発行していくと共に、本会の精神と理念の賛同者である会員の維持と入会促進を図っていきます。
- ③社会的コンプライアンスを遵守すると共に、ガバナンス強化のための組織体制の構築を図っていきます。

## 2. コンサルティング事業

- ①本会の強みである現場実務系の指導を活動の重点に据え、実地での指導の重要性を押し出した提案を積極的に行っていきます。
- ②指導内容や方法に合わせてWebを活用したオンライン型にも対応する柔軟な体制を維持し、既存顧客からの継続受注および新規顧客の獲得を促進していきます。

## 3. 研修事業

- ①需要の高い階層別、部門別の研修メニューをより充実させると共に、計数管理、POP活用、クレーム対応など、小売業態によらない共通の教育課題を解決するメニューの強化、提案を積極的に図っていきます。
- ②本会ならではの独自性のある研修メニューを充実させ、通信教育や検定とも連動したワンパッケージプランの提案を強化していきます。

## 4. セミナー事業

- ①販売士資格更新業務について、引き続き日本商工会議所からの依頼を受け、販売士資格の更新率アップに貢献していきます。
- ②オープンセミナーについて、リアル・オンライン両面でのセミナーを企画し、既存事業利用企業への提案と合わせて、新規企業・個人ユーザーへの発信力も強化していきます。

## 5. 通信教育事業

- ①企業の人材戦略に合わせた講座の提案と合わせて、受講にまでつなげるための従業員への認知支援を積極的に行っていきます。
  - a. 企業、従業員とともにニーズの高い資格取得支援系や現場業務の全般に役立つ計数系の講座を提案、認知支援していきます。
  - b. 流通小売業企業へは、新規講座である「食生活サポート講座」「接客手話講座」「行動経済学から学ぶ店舗活性術」「販売・サービスのための才能発見コース」も合わせて提案していきます。
  - c. 提携講座（PHP研究所等）に関しては、小売業実務以外の幅広いビジネスニーズに合わせて、基幹講座を補完するような提案していきます。
- ②停滞しつつある定番講座の改廃および新規講座の開発を引き続き進めています。
- ③管理体制として、不備のない安定的な業務管理を実行すると共に、管理システムの刷新を行い、業務の効率化を図っていきます。

## 6. 検定事業

①4種の検定試験について、内容や運営方法を見直し、ニーズに合ったものにリニューアルを図っていきます。

### a. 『POP広告クリエイター技能審査試験』

小売業企業および専門学校への継続したアプローチと新規導入に向けた提案をしていきます。

### b. 『小売業 計数能力検定試験』

日常の業務で使っている知識と、研修や通信教育で習得した知識の両方の成果を試す検定という位置づけを鮮明化し、理論と実践を兼ねそろえた人材に付与する資格として打ち出した提案をしていきます。

また、CBT (Computer Based Testing : インターネット対応端末での受けられるテスト) による試験実施も常習化させ、受験方法の多様化を図っていきます。

### c. 『サービス・ケア・アテンダント (S C A) 検定試験』

既存事業利用企業への提案を継続して行うとともに、CS接客応対のテーマとして「高齢者・認知症対応」に注力して、本会のユニバーサルサービスの考え方、独自性を未導入企業に積極的に提案をしていきます。

### d. 『リテールレビューステスト (R Bテスト) 』

企業で内製化している社内試験の支援コンテンツとの位置づけを鮮明にし、内製化による試験レベルの偏りを適正化できるものとして提案し、導入促進を図っていきます。

②この他、本会の独自性を前面に打ち出した第5の検定を開発し、他教育指導団体との差異化を図っていきます。

## 7. 図書事業

①定期的に購入いただいている企業や専門学校等に対し、引き続き営業活動を行い、取引継続を図っていきます。

②検定準拠教材として、図書の拡販を行っていきます。

以上