



販売の仕事と営業の仕事

西澤 弘

(労働政策研究・研修機構アドバイザー・リサーチャー)

本稿では販売の仕事と営業の仕事を材料にして職業を分類することの意義を考察する。

I 販売員と営業員

我々日本人は販売員と営業員について一般的にどのようなイメージを持っているだろうか。販売員は店舗で消費者に商品（財貨・サービス）を販売する人、営業員は個人宅あるいは事業所を訪問して商品の購入を勧誘する人と考えている人が多いことだろう。つまり、店舗に買い物に来た客に商品を売るのが販売員、潜在的購入者の懐に飛び込んで行って商品を売るのが営業員というイメージが共有されていると思われる。

このイメージは販売員と営業員の仕事の輪郭を描いたものにすぎないが、両者の共通点と相違点を端的に表している。両者は商品を売る仕事、すなわち販売の仕事に従事している点で共通しているが、仕事の仕方が違っている。

販売員の仕事は、商品の陳列・管理、商品の説明、商品の提案、会計、商品の包装、苦情処理、アフターサービスなどが中心になる。一方、営業員の仕事には、新規顧客の開拓、既存顧客の維持、取引の勧誘（商品の説明、各種情報の提供）、企画書・見積書の作成、受注・契約締結、納品管理などが含まれる。

両者の違いは主に次の3点に集約できよう。①販売の起点。販売員の仕事は店舗に来た客に対応することから始まる。接客が起点になる。他方、営業員の仕事は売りに出かけること、要するに訪問が起点になる。②現品対カタログ。販売員は現品によって商品説明を行う。これに対して営業員は商品カタログ・パンフレットなどを携行して、それによって説明を行う。③商品の受け渡し。店舗での商品販売の場合、客の購入した商品はその場で代金が精算され、客に引き渡される。一方、営業による商品販売の場合、客の購入した商品は売買契約書の規定にもとづいて代金が精算され、納品される。

販売員と営業員について我々が抱いている上述のイメージは、我が国の職業分類の標準である日本標準職業分類の体系に概ね合致する¹⁾。では、販売の職業はそもそものような考え方にもとづいて分類されているのだろうか。

II 仕事の分類

分類するということは特定の基準にもとづいて区分することを意味している。しかし基準となる要素がいくらか明確であっても、それだけでは分類することができない。分類するためには、基準を適用する順序や何のために分類するのかという点、すなわち分類の目的が明確になっていなければならない。

この原則は仕事を分類するときも同じである。特定の目的を掲げ、その目的の達成に資するような基準を設けてから分類することになる。それゆえ分類を使う目的が異なれば、採用する基準が異なり、その結果、同一事象について異なる分類体系が成立することになる。販売の仕事进行分类するときの基準には、取扱商品（財貨・サービスの種類）、販売形態（店舗、無店舗）、販売方法（接客、営業）、販売対象（個人、法人）などを取り上げることができよう。これらの基準のうち分類の目的に照らして適切なものが選ばれる²⁾。

日本標準職業分類に設定されている販売の職業をみると（図1）³⁾、販売方法、取扱商品、販売形態の3つの基準が適用されている。まず、販売の職業全体に対して販売方法の基準が適用され、商品販売の仕事と営業の仕事に二分される。この二分化が我々の抱いている販売員と営業員のイメージである。次に、商品販売の仕事には取扱商品の基準が適用され、有体的商品の販売の仕事とそれ以外の商品の販売の仕事に二分される。更に、有体的商品の販売の仕事には販売形態の基準が適用され、店舗の有無によって職業が細分化されている。

販売の職業について我々が抱いている一般的なイメージや日本標準職業分類における販売の職業の考え方は、どの程度普遍性があるのだろうか。

図2は、職業分類の国際標準である国際標準職業分類（ISCO）の2008年版に設定されている販売・営業関係の仕事抜き出したものである。図1と図2の体系は、いずれも3つの職業領域（商品販売の仕事、金融・保険・不動産の販売の仕事、営業の仕事）で構成されている。販売の仕事に3つの領域があることは世界共通のイメージのようである。しかし両者の体系は大きく異なっている。

図1 日本標準職業分類における販売の職業の区分

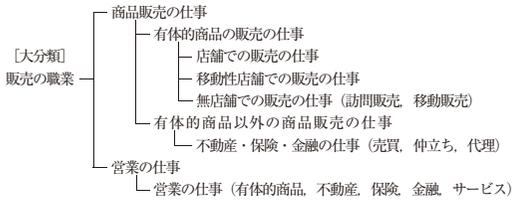
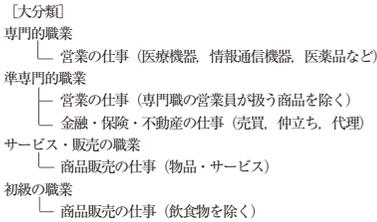


図2 国際標準職業分類における販売・営業の職業の区分



それは、基準として採用した要素とその適用の順序が異なるからである。日本標準職業分類では、前述の通り必ずしもすべての販売の職業に3種類の基準が一律に適用されているわけではない。ひとつの基準によって分類される職業があれば、3つの基準が適用されている職業もある。

一方、ISCOでは仕事と責任を果たす能力をスキルと定義して、スキルレベルの基準がすべての職業に一律に、かつ他の基準に優先して適用されている。その結果、大分類は専門職・準専門職・初級の職業といったスキルレベル別の職業になっている。それゆえ販売という同一カテゴリ内の職業でありながらそれぞれの仕事は、そのスキルレベルによって異なる大分類に位置づけられることになる。これが両者の違いを決定的に大きくしている理由である。それぞれの大分類に位置づけられた職業は、必要に応じて取扱商品や販売形態の基準が適用され細分化されている。

最後に分類の一般的な手続きを手短かに述べて本稿を閉じることにする。

Ⅲ 分類の手続き

分類という行為は、一般に次の手続きをとる⁴⁾。まず、分類対象の事象に含まれる標本を網羅的に収集する。次に、収集した標本に何らかの基準を適用してグループに分ける。通常、取り上げられる基準は類似性や同一性である。類似性を表す指標や要素は予め決まっているわけではなく、分類の対象・目的によってその都度選択される。標本は規格分類・系譜分類・類

型分類などの方法を用いてグループに分けられるが、分類方法の違いは適用する基準の違いでもある。

規格分類は、客観的な基準によって標本間の類似性を判断し、分類する方法である。基準には数量や属性など標本を明確に区分できる要素が用いられる。系譜分類は、標本が同じような要素や性質を受け継いでいることに注目して分類する方法である。来歴が唯一の基準になる。規格分類と系譜分類は、いずれも特定の目的で標本を分類するときの方法である。その意味で適用範囲は限定的である。

これに対して類型分類は事象の特質や分類の目的に応じて自由に基準を選び、その基準によって分類する方法である。いかなる事象にも適用可能で自由度・柔軟性の高い分類である。この方法を採用することによって職業という同一事象について我が国は日本標準職業分類を、国際労働機関 (ILO) は国際標準職業分類をそれぞれ作成している。同様に多くの国が、諸々の基準を総合的に勘案して類似性を判断したり、ひとつの基準を他の基準よりも重視したりして独自の職業分類を作成している。

分類は実用上の道具を作成するための手段として理解されがちであるが、単にそれにとどまるわけではない。多くの要素の中から特定の要素を基準として選び出すことこそが分類の真髄であり、分類対象の世界をみる見方そのものが分類であるといえよう。

- 1) 職業分類には人々の抱いている職業のイメージが反映されると考えることもできるが、その逆に職業分類の体系が確立すると職業の世界をみる見方は職業分類によって方向付けられるともいえる。
- 2) 職業を階層的に組み立てるときなど、ひとつの基準だけで職業を分類することが難しい場合には、数種の基準を組み合わせで分類するのが一般的である。
- 3) 販売関連の職業は必ずしもすべて大分類「販売従事者」に位置づけられているわけではない。電話による販売の勧誘、通信販売の注文受付、旅行商品など客との相談による販売などの仕事は、事務の職業に位置づけられている。
- 4) ここでの記述は池田 (1992) と中尾 (1990) を参考にした。

参考文献

- 池田清彦 (1992) 『分類という思想』新潮社。
 中尾佐助 (1990) 『分類の発想』朝日新聞社。

にしざわ・ひろし 労働政策研究・研修機構キャリア支援部門アドバイザー・リサーチャー。最近の研究成果に『職業相関表——2万人のデータからみた職業の類似性』(JILPT資料シリーズ No.130, 2014年)。心理学専攻。