

# ADDBOOK

～アッドグループメンバーの基本～



# ADD GROUP

社外秘

2022年度版



# 目次

本書の目的と使い方 .....	2
ADDGROUPの使命・理念・行動指針 .....	3
ADDGROUPの使命 .....	4
ADDGROUPの理念 .....	5
ADDGROUPの行動指針 .....	6
販売代行とは? .....	7・8
販売代行における接客の重要性 .....	9
身だしなみ .....	10
クリンネス .....	11
接客8大用語と解説 .....	12
笑顔とアプローチ基本動作 .....	13・14
接客の心構え .....	15・16・17
品出し .....	18
店舗運営とコミュニケーション .....	19・20
コミュニケーションの基本原則 .....	21
レジ対応 .....	22
電話対応 .....	23・24
危機管理 .....	25
労務について .....	26
グッドセールスパーソン .....	27
バッドセールスパーソン .....	28
アパレル専門用語 .....	29・30
編集後記 .....	31



## 本書の 目的と使い方

当社業務において最低限必要な考え方  
知識、スキルをまとめています。

- マネージャー、店長は一通り内容と記載事項を把握し店舗スタッフの育成に活用してください。
- 新人スタッフは勤務開始までに読了し、疑問点や質問を勤務初日に確認し、知識をすり合わせしましょう。
- スタッフに新たな担当業務を任せるとき、または、スタッフのスキルに不足を感じたときは該当箇所の読み合わせを実施、理解度に応じて繰り返し研修を行ってください。
- 本書の内容は年に1回、または雇用変更のたび理解度テストによって落とし込み、状況を確認します。

ただの知識ではなく、実践を通じて習慣化し、無意識でも行動ができるように、心がけましょう。





# **ADDGROUP**

## **使命・理念・行動指針**

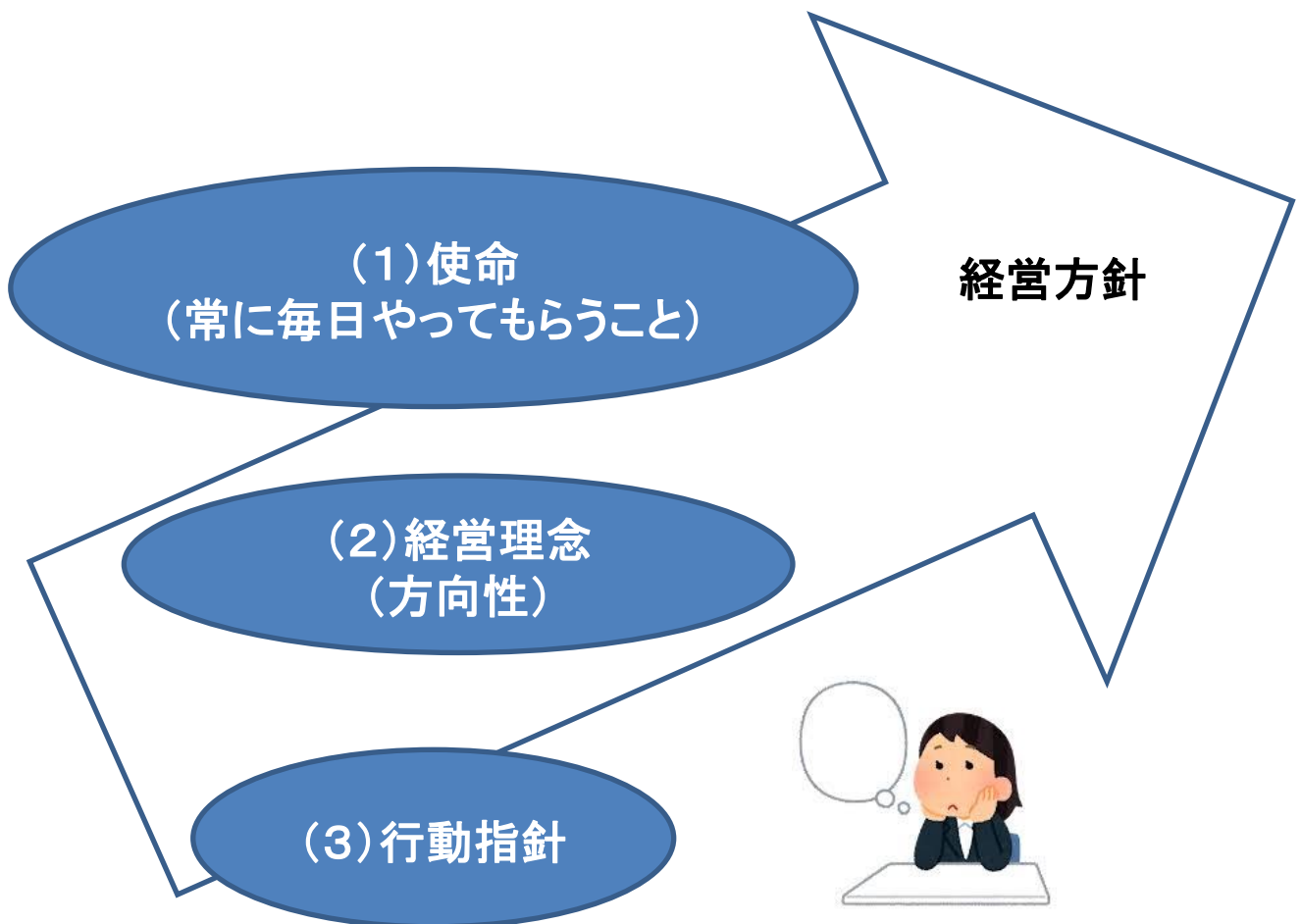
**使命・経営理念・行動指針を理解**

**実行することにより、会社の経営方針である**

**お客様の満足度向上**

**顧客の増加による利益UP**

**社会への貢献をしていくことができます**





# ADDGROUP の使命

我々アッドグループのスタッフは、健康で幸せになります  
その為には

## 明るく



笑顔で、親切に気配り思いやりをもつことにより  
お客様、社会、我々へ幸せを呼びます

## 元気に



物事をいつもポジティブに考え夢と希望を抱く  
ことにより  
お客様、社会、我々の望みを叶えます

## 一生懸命



物事を合理的かつ最速最強で処理をすることにより  
お客様、社会、我々の生活向上を目指します

ADDGROUPの全スタッフは、必ずこの使命(ミッション)に  
基づき行動します。

「消費者・クライアント・デベロッパー」3つのお客様に対しても  
遵守することで良い印象を与え、お店の評価に繋げることができます。





# ADDGROUP の理念

## 基本理念

「素直な気持ち」「謙虚な気持ち」「感謝の気持ち」接客8大用語に「3つの気持ち」が込められている。

※接客8大用語 P.12参照

上記理念に基づき「社員」「お客様」「ビジネス」を発展させましょう



### 社員教育理念

「企業は人なり」社員一人一人の成長  
なくして社業の発展は望めない



### お客様理念

企業の繁栄は、お得意先やお客様の期待に応えることから始まる

### 利益追求理念

会社に係る全ての人達の満足を得る為に、適正利益を確保し  
事業の永続的発展を目指す





# ADDGROUP の行動指針

挨拶の徹底(元気の出る会社・人)  
大きな声でお客様に、互いに、相手に聞こえるように。

整理整頓(きれいな会社・店舗・人)  
商品、書類、店内、事務所、スタッフ。

公私の区別(良識のある会社・人)  
社会人としての責任。



誠意は人の道なり、すべての仕事にまごころを、  
和は力なり、共に信じ結束を、  
礼儀は美なり、互いに感謝と尊敬を、  
創意は進歩なり、常に工夫と改善を、  
勇気は生き甲斐の源なり、進んで取り組め困難に。



# 販売代行とは？



## 【販売代行とは】

メーカー様よりお預かりした商品を販売・管理する仕事

具体的には以下3項目を満たすことです

- (1) 3つのお客様からの信頼獲得
- (2) 売上予算を達成するプロ集団
- (3) 店舗運営のプロフェッショナル



## (1) 3つのお客様からの信頼獲得

- ① 消費者
  - ・ 商品知識を身に付けた接客とお客様の立場に立った接客
  - ・ 扱い商品に沿った身だしなみが出来、清潔感があり、お客様から良い印象を持っていただける事を日々実践している
- ② クライアント
  - ・ ブランドコンセプトの理解
  - ・ 担当営業とタイムリーな報連相とコミュニケーションをとること
- ③ デベロッパー
  - ・ デベロッパーイベント、デベロッパーカード獲得による店舗売上UP
  - ・ お客様クレームの出ない健全な店舗運営

## (2) 売上予算を達成するプロ集団



### ① 販売計画

- ・ 月次販売計画の作成と実績
- ・ セール、キャンペーンの予算組み、事前の在庫確保人員体制の見直し

### ② 売り場作り

- ・ タイムリーなVMD・VPを含む売場展開
- ・ 在庫状況を考えた売り場作り



### ③ 商品管理

- ・ 商品の売り上げ、動向分析後の事前商品発注
- ・ メーカー担当者様への細やかな情報共有と商品要望

## (3) 店舗運営のプロフェッショナル

### ① ヒト

- ・ ADDGROUPの接客マニュアルをマスター、実践することにより売上に結びつけている
- ・ 本部・店舗スタッフとのコミュニケーション・報連相がスムーズに出来ている
- ・ 棚卸誤差ゼロを目指す為の徹底した在庫管理とバックヤードストック管理

### ② モノ

- ・ メーカー様よりお預かりしている商品の管理、及び、盗難されない為の防犯対策オペレーションの実施

### ③ カネ

- ・ レジ差異を出さない正確なレジ打ちと会計処理
- ・ レジ締め時の金銭管理
- ・ レジ返品処理、返品伝票の徹底管理



【やる気のある人ほど、『責任のある仕事』を任される。  
その責任感が、『やりがい』に変わる】

# 販売代行における接客の重要性

Q, なぜ？接客は重要か？

A, 顧客満足度UPにより顧客数UP、リピート来店、客単価向上に繋がるから。売上をUPするには「接客」がキホン！

- 購買意欲を掻き立てるように商品を訴求し、客単価UPに繋げる
- 感動、記憶に残る接客で家族友人の紹介UPに繋げ、顧客をさらに増やす
- 商品力で売れない時代。接客による特別な空間体験を提供し来店回数を増やす



## 【主なポイント】

- (1) 身だしなみ
- (2) クリネス
- (3) 接客8大用語とそれぞれ
- (4) 笑顔とアプローチ
- (5) 接客時の心構え
- (6) 品出し



# (1) 身だしなみ

## 身だしなみ最低のルール

- ① 店の雰囲気合っている
- ② お客様からの見え方を重視する
- ③ 自社のルールに従う



売場に立つ時は常に清潔な服装と身だしなみを心掛けます。お客様を不愉快にさせない服装と身だしなみが売場に立つ際のルールです。

## 【チェックポイント】

- 服**
- 袖口などにシミは付いていませんか
  - エリなど汚れていませんか
  - だらしないスタイルではありませんか
  - お店に立った時、あなたのスタイルとお店のイメージは合っていますか



- 髪**
- 洗髪していますか
  - 染めムラはきれいになっていますか
  - 髪は整っていますか
  - フケは出ていませんか



- 顔**
- 服装とメイクは調和していますか
  - メガネは汚れていませんか
  - 香水やコロンをつけすぎていませんか



- 爪**
- 爪は短くキチンと切揃えてありますか
  - マニキュアが剥がれていませんか

- 靴**
- 泥やホコリなど汚れは残っていませんか
  - よく磨いてありますか

## (2) クリンネス

### 掃除、商品スタンバイ

店舗の清掃、整理整頓は基本中の基本です。お客様に快適に居心地良く店内で過ごして頂くために店内はきれいであり、商品はきちんと整理されていることがお客様にとっては当然のことです。



営業中の清掃、商品整理など各スタッフが意識をもって行動するよう心掛けることが大切です。見えない所ほど念入りに行いましょう。



「誰かがやるだろう」という気持ちではいけません。気が付いたら営業中でも率先してテキパキ行動しましょう。ですが、清掃中でも何よりも接客を優先して下さい。

### 【チェックポイント】

- ① 床はきれいに清掃出来ているか
- ② 鏡やショーケースなどのガラスは曇っていないか
- ③ ラックなど什器は汚れていないか
- ④ 棚やショーケース、商品にホコリが積もっていないか
- ⑤ フィッティングルームの中にピン、クリップ等は落ちていないか
- ⑥ レジ回りはキチンと整理されているか
- ⑦ エントランスにゴミは落ちていないか
- ⑧ 店内、レジ裏にパッキンなど放置されていないか



# (3) 接客8大用語と解説

## ① いらっしゃいませ。

お客様が来店されたら、笑顔でハッキリと言いましょ。



## ② 少々お待ち下さいませ。

お客様と接客中などで一旦その場から離れる場合など

例)「只今、在庫を確認して来ますので少々お待ちくださいませ」



## ③ 大変お待たせいたしました。

レジや接客などで、お客様を待たせていた場合など

例)「大変お待たせいたしました。こちらのサイズでよろしいでしょうか？」

## ④ かしこまりました。

お客様から依頼をされた場合など

例)「これ下さい」「かしこまりました、こちらでよろしいですね」



## ⑤ 申し訳ございません。

お客様のご要望にお応えできない場合など

例)「申し訳ございません只今、Mサイズは、品切れとなっております」

## ⑥ 恐れ入ります。

お客様から、商品に戻して頂いたり 落ちた商品を拾って頂いたときなど

例)「恐れ入ります。ありがとうございます。」



## ⑦ またお越し下さいませ。

お客様が帰られる時に「ありがとうございます。」と組み合わせてもOK

## ⑧ ありがとうございます。

「ました」は過去形になり、事柄が終了した形になってしまいます。語尾は「ます」  
またご来店下さいと言う気持ちを込め明るく、心のこもった笑顔で挨拶しましょ！

## (4) 笑顔とアプローチ基本動作

笑顔のポイント(目が笑い → 口が笑い → 心が笑う)

- ① 口角が上がる(待機中)
- ② 口角が上がり上の歯が見える(挨拶・会話)  
アイコンタクト基本ルール(See → Smile → Talk)
- ③ 目線を近づけ → 揃え → お客様へ向け → 笑顔を添え → 目で挨拶 → 目が合ったら一歩前に → アプローチ



### アプローチとは！

お客様が店に入って来たらいったん動きを止め  
お客様の方向を向き「いらっしゃいませ」と挨拶をします。  
すぐに「どの様なものをお探しですか」などとお声を掛けたい気持ち  
ですが×です。

この時点では、**お客様の行動をさりげなく観察**することがポイントです。

- ① お客様に声を掛けることを、「アプローチ」といいます。

**アプローチはタイミングが重要です。**

あまり早すぎると身構え・逆に遅すぎると無視されていると  
感じるからです。

- ② お客様の心は店に入ってから商品の購入を決めるまで  
常に動いています。スタッフはお客様がどんな  
心理状態にあるのか常に考えます。

そこで、すぐに声を掛けずお客様の動きを見ながら  
いつでもアプローチ出来る距離に移動しておきます。

- ③ お客様は、スタッフの視線に敏感です。  
あからさまに監視しているような視線に気づけば  
不快に思いすぐに出て行ってしまいます。



お客様が何に注目しているか、どの様な所に興味を  
持たれているかなど、さりげなくチェックしアプローチにつなげましょう。



## アプローチのタイミングとは！

(お客様からのサインを見逃さない)

### ① 店内のあちこちを眺めている。

「この段階で声を掛けると警戒される恐れがある為  
アプローチは控えて商品をじっくり探してもらう」



### ② 商品を手取る。

商品に注目している段階です。  
まだアプローチの段階ではありません。

### ③ 値札を見ている。

商品に興味を持ち「値段はいくらだろう」と思っている段階です。  
価格によってはすぐに興味がなくなる可能性も有るのでゆっくりと待ちます。

### ④ 商品を試している。

商品を身体に当ててサイズを確かめるなどの動作が見られたら  
アプローチのチャンスです。

### ⑤ 商品を比べている。

どちらが良いのか迷ってる段階です。  
お客様の気持ちは購入に向かっています。  
商品の特徴や着こなしを説明するなど、**積極的な  
アプローチ**が必要です。



### ⑥ お店のスタッフを探している。

アプローチOK、このタイミングに気が付かない様では  
販売員失格です。  
アプローチの目的は、お客様とコミュニケーションを  
取ることです。



初対面のスタッフに積極的に話すお客様は多くありません。  
お客様が返事をしやすい言葉を選び、話しやすい雰囲気を作る  
ことが大切です。



## (5) 接客時の心構え

接客において、ADDGROUPの使命を徹底することが大前提です。

### 明るく

明るくするには、笑顔です！笑いましょう  
笑顔で接客することで、お客様は幸せな  
気持ちになります、幸せがくるのですね



### 元気に

元気にいるためには、物事をいつもポジ  
ティブに考え、夢と希望を抱くことにより  
夢をかなえます！元気があれば皆で力を  
合わせ、協力し合えます



### 一生懸命

ものごとを最速最強で処理すること、1時間の  
仕事を30分で処理することにより個人・会社の  
利益をうみます



つまり「**明るく元気に一生懸命**」することにより  
自分の成長、会社の存続ができるのですね！

## 販売スタッフの意識

### ① プロ意識を持つ

自分の仕事にプライドを持ち、いつでも、どんな時でもお客様をベストの状態でお迎えしなければなりません。



### ② 商品知識を身に付ける

お客様にとって販売員は流行、素材、取扱い方など商品に関するあらゆる知識を持っていて当然です。



その為にはお客様の質問に答えられるように自分で着てみる、専門誌などで情報収集するなど商品に関する情報を集めておく必要があります。

### ③ お客様の立場に立って考える

相手を良く観察し、相手の話を注意深く聞き、想像力を働かせ「自分なら」という自己満足にならない様に気をつけます。

### ④ スタッフ間のチームワーク

ケアレス-ミスを防ぐ為にも日頃からスタッフ間でのコミュニケーションを大切にすること。

### ⑤ 「ほうれん草」の実施

報告……上長やメーカーに対して経過や結果を知らせる。  
連絡……上長や同僚、メーカーに情報を伝える。  
相談……上長や同僚などに意見を求める。

## 購買心理の7つのステップ

- ① 注目 商品に目をとめる → VMDを高める
- ② 興味 商品に興味を持つ → アプローチのタイミングニーズの聞き出し
- ③ 連想 どのように使うか合わせるか連想する → プレゼンテーション
- ④ 欲望 欲しい 買いたい欲望となる → 商品説明
- ⑤ 比較 類似品などと比較する → アドバイス
- ⑥ 行動 購入の決定 → 的確なオペレーション
- ⑦ 満足 買い物やサービスに満足する → 感謝の表現

## 販売員のタブー

お客様は販売員の行動を見ています。

各スタッフの行動、言葉遣いがブランドやお店のイメージにつながります。お店に立つときは多くの注意点がありますが、特にお客様に対して失礼にあたる行為、動作、言葉遣いには十分注意を払ってください。

- ① 言葉遣いには十分注意し、乱暴な言葉遣いをしない
- ② お客様に背中を向けず、常にお客様に注意を払う
- ③ 販売員同士、集まって雑談したり、私語はしない
- ④ 棚や壁に寄り掛かからない
- ⑤ スタッフ同士で笑わない
- ⑥ スタッフ同士の中で愛称を使わない。名字(みょうじ)で呼び合う
- ⑦ お客様を押しのけて通ったり、前を平気で横切らない
- ⑧ お客様の頭越しにスタッフ同士でやり取りをしない
- ⑨ お客様に対して変に馴れ馴れしい態度や言葉遣いはしない
- ⑩ スタッフ自身の友人、知人が来店されてもお客様対応の言葉遣いをする
- ⑪ 接客中のスタッフにプライベートなことを話かけない
- ⑫ お客様を指差したりジロジロ見ない
- ⑬ ヒソヒソ話は厳禁



## スタッフ間での接客時の話し方

言葉遣いはスタッフ同士の中でも、十分注意しなければなりません。スタッフ同士のおしゃべりは、意外と耳につくものです。

特にお客様が気になるのは、売場でのスタッフ同士のコソコソ話！お客様には直接関係のない話なので、小声になるのは分かりますが、見ているお客様は自分のことを言われていると勘違いしてしまうこともあります。

言葉遣いだけでなく、態度にも同じことが言えますので普段から十分注意してください。売場内での**スタッフ同士の私語は、絶対に禁止です**注意してください。



## (6) 品出し

商品が納品されたら、スピーディーに品出しを行います。  
欠品している商品の品出しが遅く、お客様の欲しい商品が店頭になかった場合、売り逃しの原因になり、売上げが下がってしまいます。  
売上げを最大化する為の品出しを行いましょう。

- サイズ欠けしている商品は、最優先に品出しを行います。

- 各サイズ適正量の品出しを行い  
サイズが偏らないようにします。



- ADDACADEMY動画研修の品出しを参考にしながら  
行っていきます。



ADDACADEMY動画 水曜日1限目 働男(わーくまん)

品出し中もお客様の入店を常に意識し、お客様が最優先で品出しを行います。

品出しに集中しすぎて、お客様の接客を怠ると、お客様クレームの原因になりますので、十分気を付けましょう。



【 ストックを制する者は、売場を制する 】

# 店舗運営とコミュニケーション

店舗運営においては以下3大要素の徹底が不可欠です。

- (1) **人材管理マネージメント(メンタルケアと育成、人材確保)**  
採用・教育、モチベーション管理、シフト管理、応援要請、  
チームビルディング



- (2) **予実管理マネージメント(シフトと予実管理)**  
シフト計画、各種数値目標の測定と振り返りによる改善  
ADD予算に基づく目標管理と達成



- (3) **店舗管理マネージメント(売上・店内VMD・クリンネス)**  
消費者・クライアント・デベロッパーの3つのお客様から  
クレームの出ない店舗運営、5Sの徹底、お客様にとって  
気持ちの良いお店づくり



【 仕事ができる人とは、効率化と創造性という  
二大テーマで変革を達成した人 】

## Q, なぜ？コミュニケーションは重要か？

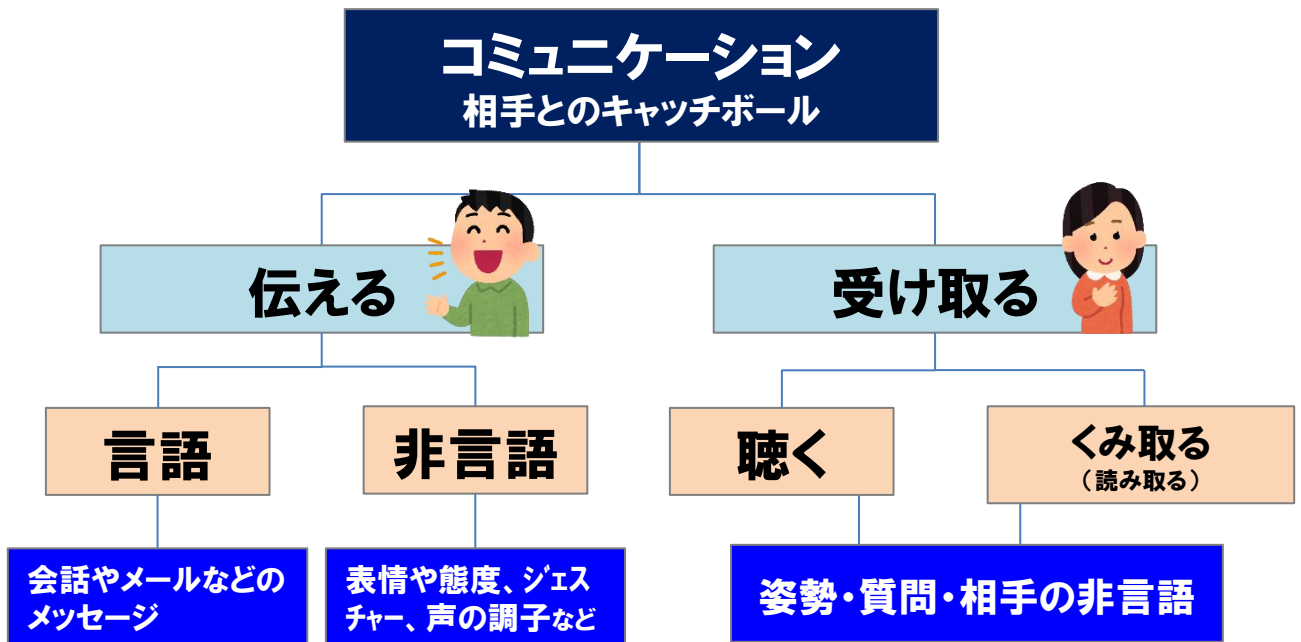
A, コミュニケーションとは情報の共有です。

- ・ 顧客動向の把握(売上、接客力のUP)
- ・ クレームの再発防止(顧客満足度UP)
- ・ 働きやすい職場の実現  
(モチベーション、離職率)



チームワーク  
だよ！ね

店舗業績の向上に、コミュニケーションは不可欠です。



### コミュニケーションのコツ

言葉だけでなく、非言語の部分にも注意をはらい  
相手の気持ちを読みとる

業務上の指示などをするときには言葉で伝えるだけでなく、  
紙やメールなどで文字でも伝える



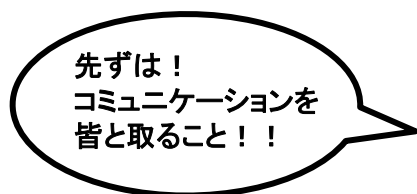
# コミュニケーションの基本原則

## (1) 相手を観察する(相手目線)

相手が話している言語情報はもちろんのこと、身振り手振りや表情などの非言語情報をよく観察します。観察することによって、相手が置かれている状況や内に秘めた心情や感情などに気づくことができ、信頼構築に必要なステップです。

## (2) 相手に合わせる(ミラーリング)

会話のスピードや声のトーン、身振り手振りをなるべく相手に合わせることで、相手は自分に親近感を覚えます。



## (3) 話をしっかり聞く(傾聴)

コミュニケーションをおこなう際に欠かせないことは、相手の話を遮らずに最後までしっかりと聞くことです。途中で相手の話を終わらせてしまうと、相手との信頼関係を築くことができず、自分の話も聞いてもらえない可能性があります。



## (4) 自分の意見を伝える

自分の意見を相手にわかりやすく伝えるために欠かせないのが、5W1Hを踏まえた話し方です。詳細な情報を会話に付け加えることで、相手により話の内容を伝えることができます。

# レジ対応

レジ打ち、スキャンは基本です。

レジは間違えずにスキャンすることで、棚卸の誤差もなくなります。打ちミス無くすために、指差し確認や声出し確認をしています。ハキハキとレジ対応することで、お客様にも気持ちよくお帰りいただきます。

## 商品・レシート・カードの受け渡し方

- ① 両手でお渡し
- ② 腰より高い位置よりお渡し
- ③ 相手に向けてお渡し
- ④ 言葉を添えてお渡し



## レジ作業の流れ(声出しロープレしましょう)

- お買上げ金額の声出し
- 受取金額の声出し&カード支払回数の声出し確認
- 声出しレジ打ち & CAT声出し金額入力
- レシート金額声出し & カード金額声出し確認
- お返し金額声出し & カード売上金額声出し
- おつりお渡し & カードのお渡し
- 商品お渡し



電卓の割引計算、消費税込計算、消費税抜き計算方法  
CAT端末操作、カード売上・売上取消・返金操作  
領収書の書き方を覚えましょう。

# 電話応対

(明るく元気に丁寧に)

- お客様からの電話やクライアント、デベロッパ―担当者からの電話にスムーズに電話対応することで、クレームも防げます。
- 親切丁寧な電話対応が必須です。



電話の応対は相手の顔が見えないので、声のトーンや話し方が特に重要になります。

明るく元気に出るように心掛けましょう。  
言葉遣いや声色に十分に気を付けてください。

**電話が鳴る**..... ① 呼び出しコール3回で出る  
② メモ用紙、ペンを取る

**名乗る**..... 「お電話ありがとうございます。〇ブランド〇店で  
ございます」  
出るのが遅くなった場合は  
「お待たせ致しました・・・」

**先方を確認する**.. 大抵は掛けてきた方が名を名乗るので  
必ずメモを取る

**挨拶をする**..... ① 当社スタッフの場合「お疲れ様です」  
② お客様の場合「いつもありがとうございます」  
③ メーカーお得意様の場合  
「いつも大変お世話になっております」

**要件を聞く**……… どのような用件か確認してメモを取り  
担当者に取り次ぐ



**取り次ぐ**……… 「〇〇でございますね。只今、代わりますので  
少々お待ち下さいませ」  
「〇〇のご用件でございますね。担当の〇〇に  
代わりますので少々お待ちくださいませ」

**担当者不在の場合は**… 「申し訳ございません。担当の〇〇は只今  
席を外しております戻りましたら〇〇から  
折り返しご連絡するようにお伝え致しましょうか？」

**相手が急いでいる様子の場合**… 「大変申し訳ございません。  
〇〇は只今席を外しておりますので  
よろしければ私〇〇が承りますが？」

**重要な部分は必ず復唱する**… 「念のため復唱させていただきます。  
〇〇(電話番号&住所、他)でよろしいでしょうか」  
「〇〇の件でございますね。確かに承りました。  
私〇〇と申します。それでは失礼致します」

**受話器を置く**……… 相手が受話器を置いたのを確認して電話を切る

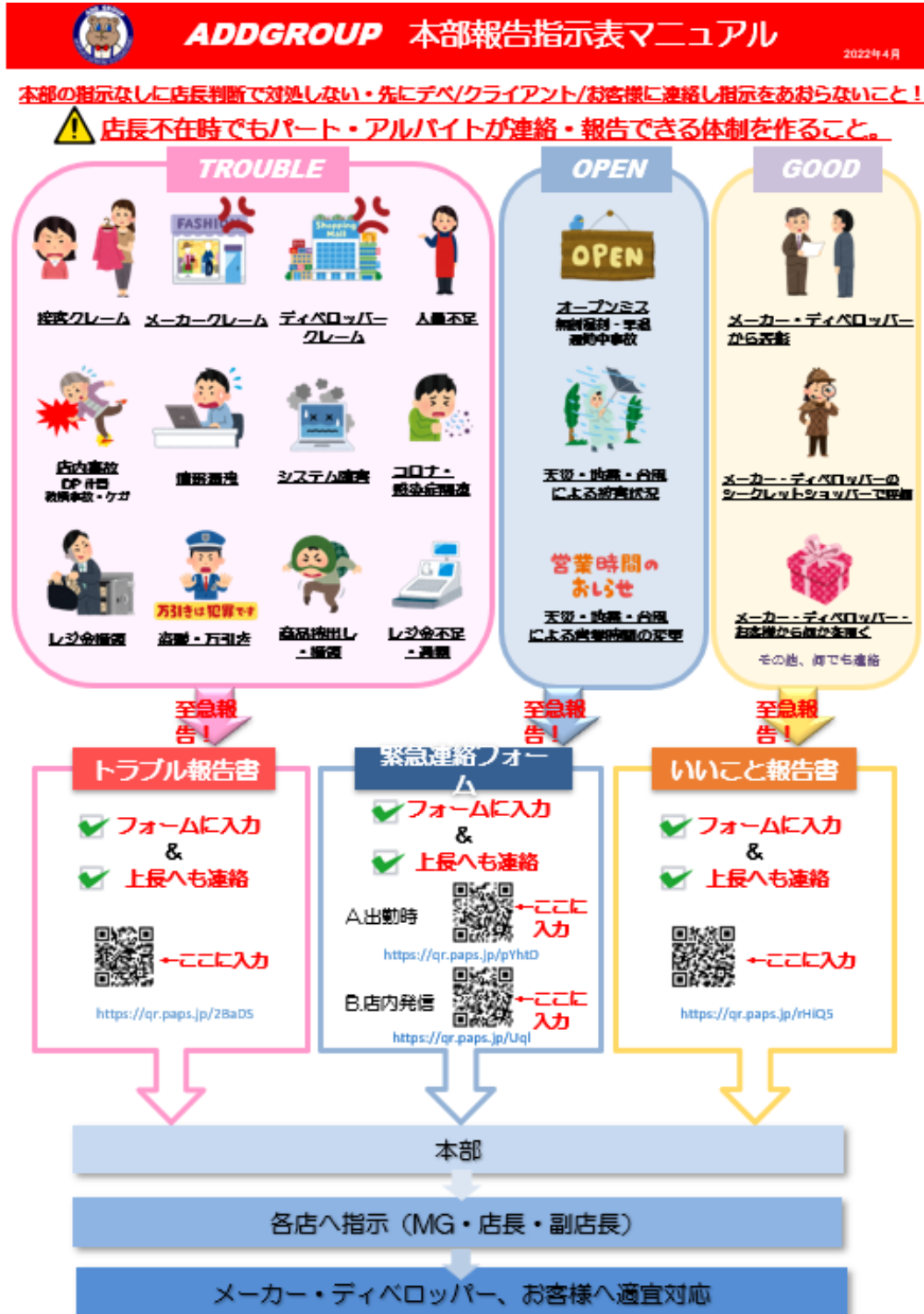


**クレーム電話対応は、実践練習しましょう。**



# 危機管理

トラブルが起こった場合は『本部報告指示表マニュアル』に沿って迅速に報告を行います。



# 労務について



労務については、下記のADDACADEMY動画で確認をしましょう。

- 誓約書 水曜日 3時限目 HR
- 社内規定 水曜日 3時限目 HR
- 危機管理 火曜日 4時限目 HR
- オープンミス 火曜日 4時限目 HR
- ADDくんコイン 火曜日 4時限目 HR

じかんわり

	げつ 月	か 火	すい 水	もく 木	きん 金	ど 土
1	りかん-ほうしん HR	せつせかく 接客	かーくまん 働男	こくご 国語	さんすう 算数	せいかつ 生活
2	しんじん 新人	さんすう 算数	たいいく 体育	HR	せかく 接客	びやう 美容
3	たいいく 体育	どうとく 道徳	はーるごーと HR	えいご 英語	どうとく 道徳	おんがく 音楽
4	えいご 英語	はーるごーと HR	こくご 国語	せかく 接客	たいいく 体育	とんちやう-まね-びやう 遠足
5	せつせかく 接客	ぎじゆつ 技術	せかく 接客	ぎじゆつ 技術	てんちやう-まね-びやう HR	
6	どうとく 道徳	かていが 家庭科		かていが 家庭科		




# グッドセールスパーソン

① 入口にスタッフが1~2人動いている。



② 入店3秒以内に挨拶がある。

③ 客層を選ばず、誰にも声を掛けています。

④  2分以内にアプローチをしている。

⑤ 商品を次々と広げて見せてくれる。



⑥ セールストークが続く、提案がある。

⑦ 会計が終わるとすぐレジから店内に出ている。

⑧ 入口1~2m以内にアイキャッチする陳列がある。

⑨ 営業時間中の納品作業は短時間で済みます。



⑩ 売れない言い訳の前に策を考える。



# バッドセールスパーソン

① スタッフがレジに固まる、来客に気づかない。

② スタッフが下を向いている。



③ スタッフが無愛想、笑顔がない、声が小さい。

④ 挨拶がない、挨拶が遅い。(5~10分)

⑤ 納品などで背中を向けて作業をしている。

⑥ アプローチをせず見送ることが多い。

⑦  話が續かない、沈黙する。

⑧ 仲間同士の言葉がらんぼう。



⑨  不潔な感じのする店・スタッフ。

⑩ 商品知識がなく、説明不十分なスタッフ。

⑪ 売れない理由を、天気入店客数のせいにする。

# アパレル専門用語の解説

## アパレル用語を覚えましょう

アパレル業界で働く上で、最小限覚えておきたい用語を記載しています。

メーカー担当者にもこの用語で、話しかけられることもありますので、ADDGROUP販売代行の販売スタッフは必ず覚えましょう。

【専門用語】	【用語説明】
プロパー品	定価商品
キャリー品	昨シーズン商品
B品	キズのある商品
SS品	春夏商品
AW品	秋冬商品
トルソー	マネキン
ハンキング	商品をハンガーにかける
カットソー	編物を裁断して縫製したアイテム
アウター	上着
インナー	Tシャツ・下着
トップス	上半身に着る服
ボトムス	パンツやスカート、下半身用の服
布帛	織物(縦糸・横糸で編み込んだ生地)
ACC	アクセサリ
BL	ブラウス
NT、KT	ニット
SK	スカート
PT	パンツ
OP	ワンピース
CO	コート
SH	靴
あんこ	ディスプレイに使う詰め物
ショッパー	ショップ袋



- MD ..... **マーチャンダイジング**  
コンセプトにあった商品計画及び構成
- VMD ..... **ビジュアルマーチャンダイジング**  
店舗や会社がお客様に伝えたいメッセージを目で見えてすぐわかる形にすること。
- VP ..... **ビジュアルプレゼンテーション**  
店や売り場の入り口で行い、店や売り場のイメージを演出し、お客様を引き込む役割。
- PP ..... **ポイントプレゼンテーション**  
店内の数カ所に売りたい商品をポイントで打ち出す方法
- IP ..... **アイテムプレゼンテーション**  
単品のアイテムを目立たせて、購買意欲を起こさせるディスプレイ
- メーカー ..... 商品を製作し提供する企業
- クライアント ..... お取引をしている企業
- デベロッパー ..... 商業施設
- GM ..... **グランドマネージャー**  
上級管理職。経営にかかわり、全体の統括をする
- MG ..... **マネージャー**  
複数店舗を統括する管理職
- SV ..... **スーパーバイザー**  
現場で指導やアドバイスをし、スタッフのスキルアップを専門で行う



## 編集後記

「お客様にご満足を頂きたい」  
いい会社をつくりたい一心でここまで来ました  
店舗運営教育は「ゴールの無いマラソン」と同じで  
日々の努力あるのみです  
継続は力なり！この言葉につきます  
従業員の日々の努力があつてこそ  
会社の成長はあります  
この「**ADDBOOK**」を最大活用して  
ともに成長していきましょう。

ADDGROUP CEO

志村 松男



【 仕事は人生の道場、共に常に成長しましょう 】