

ADDHEART

～アッドグループメンバーの熱き心～

第一章



ADD GROUP

社外秘

2024年度版

第一章 目次

1	ADD GROUP クレド（信条）	2
2	ADDメンバー従業員への約束	4
3	ADD GROUPメンバーのルール	5
4	ADD GROUPのシゴトとは？	7
5	販売代行のやりがい	10
6	人生を成功に導く自己責任思考とは？	11
7	みなさんの給与はどこからきているのか？	13
8	ADD GROUPで働く意義をインタビュー	14
9	『感動体験コンテスト』入賞エピソード集	16
10	ADDメンバーのQ&Aひろば	31
11	あとがき	33

1 ADD GROUP クレド（信条）

【サービス・バリュー】

私はADD GROUP一員であることを誇りに思います。

1. 私は、素直な気持ち、謙虚な気持ち、感謝の気持ち、
3つの気持ちを大切にします。
2. 私は、企業の繁栄は3つのお客様の期待に応えることです。
3. 企業は人なり、社員一人一人の成長無くして社業の発展は望めません。
4. 私は、会社に関わる全ての人達の満足を得るために適正利益を確保し
事業の永続的発展を目指します。
5. 私は、3つのお客様のADD GROUPでの経験にイノベーション（革新）を
もたらし、よりよいものにする機会を常に求めます。
6. 私は、お客様の問題を自分のものとして受け止め、直ちに解決します。
7. 私は、お客様や従業員同士のニーズを満たすよう、
チームワークとコミュニケーションを力強く実践する職場環境を築きます。
8. 私には、絶えず学び、成長する機会があります。
9. 私は、自分に関係する仕事のプランニングに参画します。
10. 私は自分のプロフェッショナルな身だしなみ、言葉遣い、ふるまいに
誇りを持ちます。
11. 私は、お客様、職場の仲間、そして会社の機密情報及び資産について、
プライバシーとセキュリティを守ります。
12. 私には、妥協のない清潔さを保ち、安全で事故のない環境を
築く責任があります。

【クレド】

ADD GROUPは3つのお客様への心のこもった接客とサービスを提供することを、もっとも大切な使命と考えています。

私たちは、3つのお客様に安心して任せられる「販売代行」を目指し常にご満足頂くために最高のサービスを提供することをお約束します。

【サービスの3ステップ】

1. 店舗運営のプロフェッショナル
2. 売上予算を達成するプロ集団
3. 3つのお客様からの信頼獲得
クライアント
消費者
デベロッパー

【モットー】

明るく
元気に
一生懸命
仕事をします

【当事者意識、 自責思考の心構え】

私たちはADD GROUPの
目的目標を元に
モットーを大切に
常にお客様にとって
私たちにとっての成果を
自責思考(点の上)で
追求します

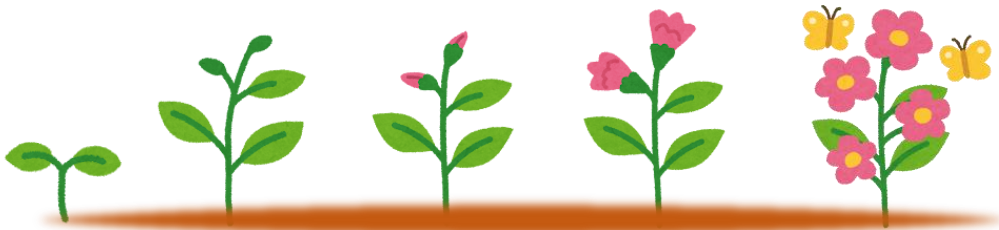


ADDGROUPでは、3つのお客様へお約束したサービスを提供する上で
紳士・淑女こそがもっとも大切な資源です。

笑顔で親切に気配り、思いやりを持ち、物事をいつもポジティブに考え
夢と希望を抱く人材を育成し、最大限に伸ばします。

多様性を尊重し、充実した生活を深め、個人のころざしを実現し
理念・方針・使命を高めます。

ADDGROUPはこのような職場環境を育み、常に成長し続けます。



安心して任せられる「販売代行」

大切にしている3つのこと

店舗運営のプロフェッショナル

売上予算を達成するプロ集団

3つのお客様からの信頼獲得

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

消費者

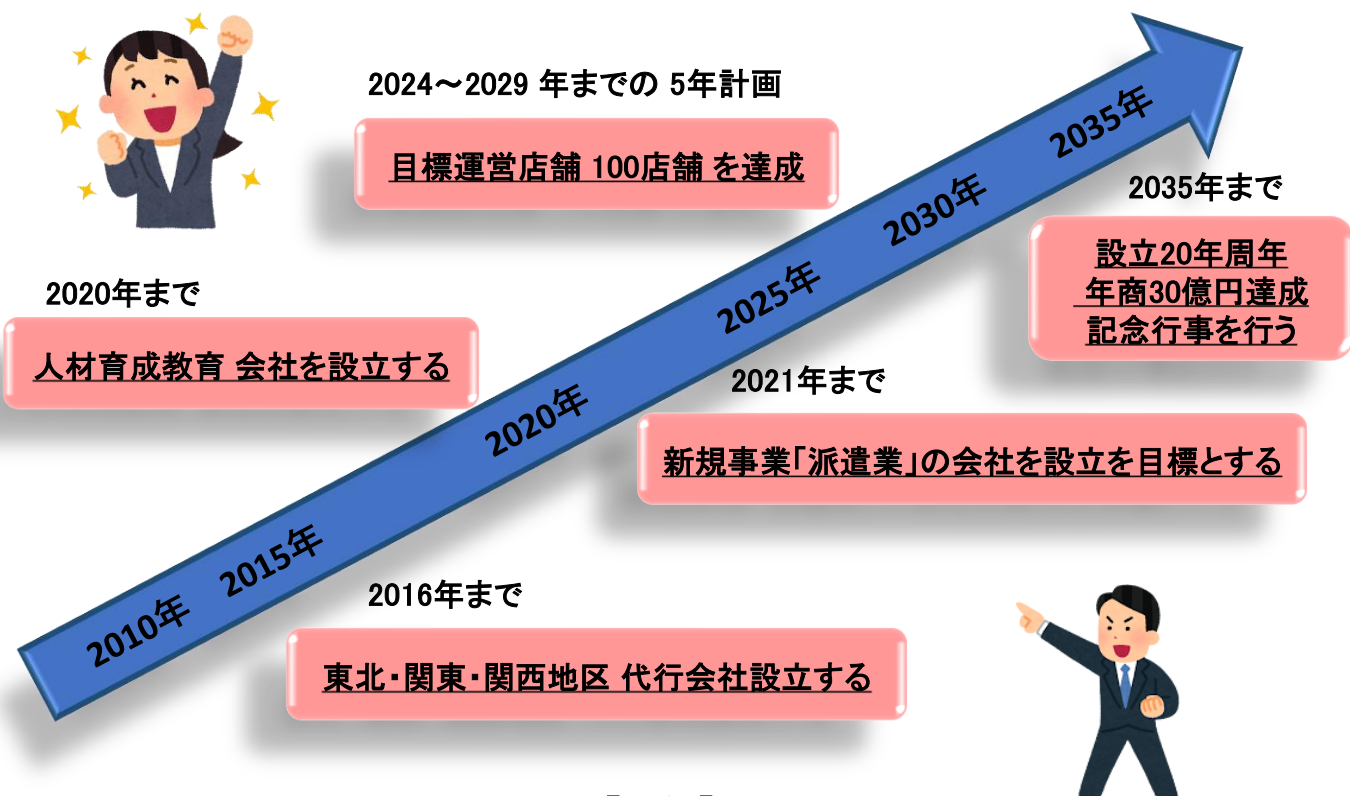
- 商品知識を身につけ、お
客様の立場に立った接客
- 扱い商品に沿った、清潔
感がある身だしなみ、お客
様から良い印象をもって
いただける事を日々実践

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

3 ADD GROUPメンバーのルール

(1) ADD GROUPの働く「目的」とそれに向かう「目標」とは！？



【目的】

店舗運営のプロフェッショナルとして、チームワークを活かし
3つのお客様から信頼を獲得して販売を通じた笑顔を生み出す
(3つのお客様からの信頼獲得ADD GROUPのチームワーク)

【目標】

《5年計画の達成 2029年3月末までに100店舗を目指す》

店舗運営のプロフェッショナルとは？

- ・**マインド** 地域特性に合わせ、店舗の付加価値を創造する
- ・**予算・数値管理** 売上予算を達成するプロ集団
- ・**知識 商品知識** を身につけ、お客様の立場に立った接客販売
- ・**教育** 販売教育によりプロのスタッフを育成する
- ・**運営** クレームの出ない健全、安心な空間、店舗運営、安心して任せられる
販売代行、クライアント様より預かった商品を管理、販売する
- ・**接客** クライアントとのコミュニケーションを取りながら信頼を獲得していく

(2) MG・SV・店長の役割、スタッフの役割

◆目標:2029年3月までに100店舗達成◆

経営理念・方針使命:お客様に満足いくショッピングをしていただける様に明るく元気に一生懸命仕事します。

MG(管理責任者)

- ・企業目標/計画の管理
- ・店長に対して
アドバイス、コーチング
メンタルケアを提供

店長(実行責任者)

- ・企業目標/計画の実行
- ・3つのお客さま満足度UP
- ・目標達成の為の接客
- ・待遇スキルUP
- ・店舗スタッフの人材育成
- ・適正利益の確保

SV

MGの補佐(副管理者)

店舗応援、補助

本部(組織管理者)

MG・店長のバランス調整機能

MGの役割

人財育成マネジメント

スタッフ採用
新人研修
ADDGROUP教育循環プログラム研修
シークレットショッパー
店舗監査の実施

店長のメンタルケア

ADDコイン授与選出
年間最優秀店舗・社員選出

予実マネジメント

利益追求
予算実績の確認と報告

店舗運営マネジメント

店舗運営管理業務(売上の達成)
売上の分析、報告
お客様ニーズ・商品動向の確認
在庫管理
メーカー様・店長と打ち合わせ

4 ADD GROUPのシゴトとは？

ADD GROUPの目的は

店舗運営のプロフェッショナルとして、チームワークを活かし
3つのお客様から信頼を獲得して、販売を通じた笑顔を生み出すこと

販売代行という仕事を通じ”店舗運営のプロフェッショナル”として
下記3つのお客様、①クライアント(メーカー)、②消費者、③デベロッパ



それぞれが得たい成果を捉え、信頼をいただき、喜んでいただける
最高のお店作りと、接客を通じてたくさんの笑顔を生み出すことが
私たちの仕事です。

様々なお客様がいらっしゃることに最初は苦労したり悩んだりするかもしれませんが。
しかし私たちの”目的”と”3つのお客様”のことをしっかり見つめ
考えていけば必ず店舗運営のプロフェッショナルになれます。

みんなで最高の店舗運営のプロフェッショナル集団となりましょう！



【豆知識】仕事の目的における調査 その①



以下は「目的」の研究者デイヴィット・イエーガーとデイヴ・パウネスクの実験結果である。高校生に次の2つの質問をした。

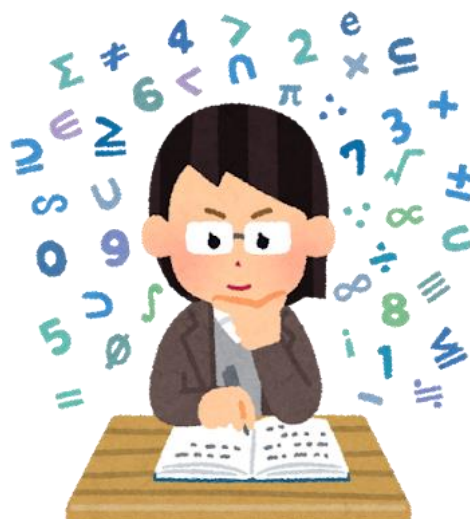
①どうしたら、世の中はもっと良くなると思うか？

②今、学校で習っていることの中で、そのために役立ちそうなことはあるか？

結果

この質問を受けた生徒は、受けていない生徒と比べて、**試験勉強の時間が2倍に増えた。**

また、エンタメ映像を見るか？数学の問題を解くか？の選択肢を与えると、**数学の問題を解く、を選んだ生徒の方が多かった。**



【豆知識】仕事の目的における調査 その②



以下はペンシルベニア大学の組織心理学者アダム・グラントとデビット・ホフマンの実験結果である。医師と看護師にこまめな手洗いをすすめるため、病院の洗面所付近に次の張り紙をした。

貼り紙A

手の清潔さは、
あなたを病気
から守ります。



結
果

手洗いの頻度は、変わらず。

石鹸の使用量は、変わらず。

貼り紙B

手の清潔さは、
患者を病気か
ら守ります。



結
果

手洗いの頻度は、**10%増**。

石鹸の使用量は、**45%増**。

つまり

仕事の目的を明確化した方が成果は上がる！



考えてみよう

会社の目的を踏まえて、皆さんの毎日の仕事、行動と
どう繋がっているでしょうか？
仲間とシェアしましょう。



5 販売代行のやりがい

皆さんから、こんなにやりがいがある仕事だと回答いただいています
他にあなたにしかない、やりがいがあればぜひ本部に教えてください。



- ・直接お客様の**笑顔や感謝**をいただける
- ・ゼロから店舗を創り上げ、**メーカー信頼**を得ていく
- ・商品と消費者様の間を取り次ぐ**専門家**として販売する喜び
- ・いろんな世の中の**ブランド**に携われる



- ・**経営の体験**(予実収支管理、利益創出)ができる
- ・人財育成の経験、**人の成長**に携われる
- ・様々な人と関わり、仕事を通じて**コミュニケーション**できる
- ・**店舗オープン**までの交渉(メーカー、館、お客様)に携われる
- ・いろんな場所に行ける



6 人生を成功に導く自己責任思考（当事者意識）とは？

みなさんはどんな人生を送りたいですか？

たとえどんな状況にあっても自由や楽しさ、愛や感謝を感じて生きる人もいれば、
どれだけ恵まれていても不幸や不安、イライラ、切なさを感じる人もいます。

この違いは**なぜ起きるか**わかりますか？

それぞれ探していることと、取っている行動が異なります。

自身が不幸、不運と感じ、人生の犠牲者になってしまう人は**”理由”**を探しています。

自分がやらない理由、できない理由、やらなくてもいい理由。

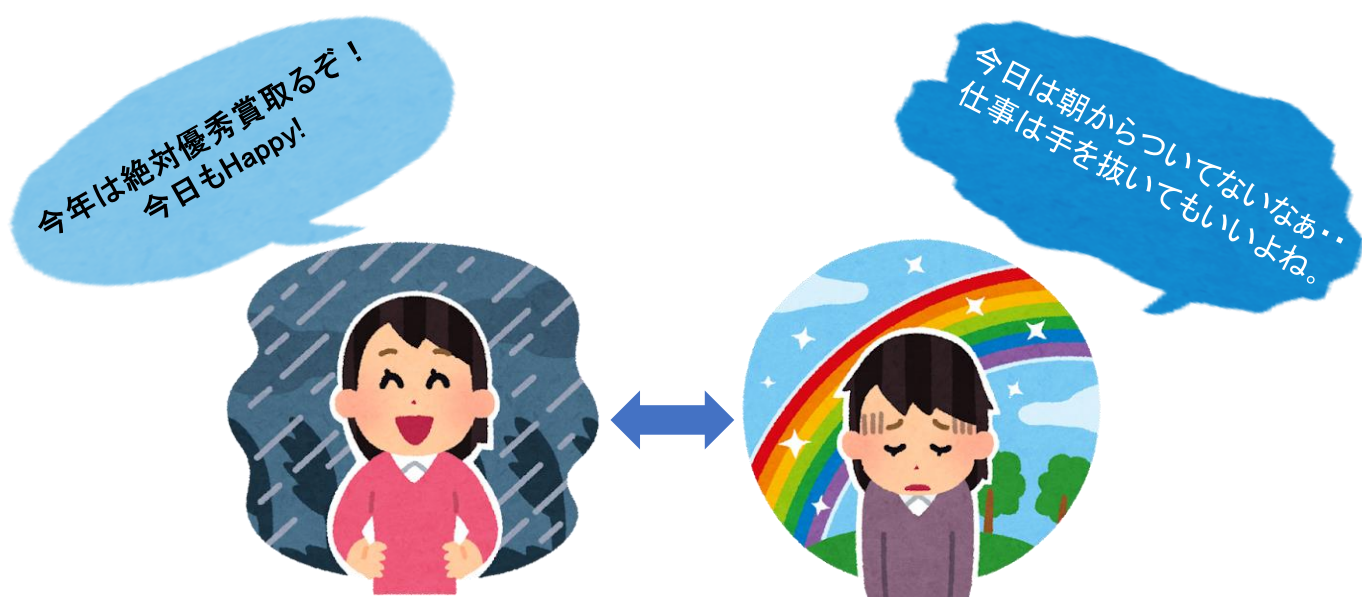
”理由”が見つかりると人は安心します。

安心してしまうと、次に行動を起こすことがありません。

では！！**人生の成功者は何を探しているのでしょうか？**

常に、成果を探す、成果を追求しています。

自分が本当に得たい成果、手に入れたい未来、自身の理想とする人生を
生きるため、**成果を追求して行動しているのです。**



”理由”を探して行動しない人生と **”成果”**を追求して行動する人生
結果がどうなるかお分かりですね？

点の上か下か Above The Point

当事者意識
結果責任
実行責任

成果



自責思考



非難
言い訳
現実逃避

理由



他責思考



ここで最後に**”成功”の反対語は何か？**をお伝えします。

成功の反対は、**”失敗”**ではありません。
なぜならば失敗しても成功するまで行動を続ければ必ずいつかは成功するからです。そう、**”成功”の反対は”行動しないこと”**です。

あなたは、ADD GROUPとともに今日からどのように生きていきますか？



考えてみよう

皆さんにとっての成果とはなんでしょう？

点の上になった経験、下になった経験を

それぞれ考えてみて仲間とシェアしましょう。



7 みんなの給与はどこからきているのか？

質問です！皆さんのお給料は誰が払っているのでしょうか？



社長？会社？ 違いますよね？

皆さんが販売している商品のメーカーが、ADD GROUPを信頼し価値を感じてお金を払ってくださり、そのお金が皆さんのお給料として払われています。

ではメーカーはADD GROUPをどうして信頼し、価値を感じてくださるのか？

メーカーの商品の魅力や価値を、商品を求めてくださる消費者に適切にお届けします。

また、その場所となる店舗に、**テナントからの信頼を得て的確に運営し付加価値を創造しているからです。**

当たり前のようで、日々忙しいとついつい忘れてしまう私たちの仕事の成り立ち。

クライアント(メーカー)、消費者、デベロッパーの3つの属性からなる大切な”お客様”。

入ったお給料をただのお金や金額で捉えるのではなく

「誰を幸せにした対価としていただいている価値なのか？」

ぜひ忘れずに取り組んでいきましょう。



考えてみよう

皆さんのお店の3つのお客様それぞれが求めている付加価値、課題を考えて書き出してみましよう！



8 ADD GROUPで働く意義をインタビュー



〈高松 英さん〉
本部GM。2019年3月入社。ワークマン店長を
1年半経験後、ワークマンMGへ。
2021年株式会社ADDSTEP代表へ昇進。

【やりがいを感じる時】

- ・売上予算達成をチームで一丸となって全スタッフで達成出来た時
- ・お客様の記憶に残る接客をしたことで、再来店に繋がり
自店の顧客様になってくれた時
- ・お客様のニーズに合った売場、ボディに変更したことで、
売上を上げることができた時
- ・お客様にお褒めのお言葉を直にいただいたときやメール、
お電話でいただいた時
- ・館、メーカーからお褒めの言葉をいただいた時
- ・自分の身に着けているものをお客様に気に入っていただき
その商品をお買い上げいただいた時
- ・社会人として働いて給与をもらい、生活をする為。(自律)



【成長を感じる時】

- ・前年の売上を超えられたとき
- ・取れていなかった、月予算を達成出来るようになった時
- ・接客を苦手にしていて、商品が売れるようになった時
- ・以前は出来なかった業務が、出来るようになり上司にほめて貰った時
- ・責任のあるポジションを、任せられるようになった時
- ・メーカーSV、館からもお褒めのお言葉をいただき評価された時
- ・売れない商品と言われたものが、売れるようになった時
(接客スキルUPした、もしくは売場、ボディ作りのスキルがUPした為)
- ・顧客様数が増えた時(店舗のファンが増え、お客様に指示されるようになった)
- ・やったことがない事にチャレンジでき、仕事の経験値が上がる
- ・携わるブランドによって成長ができる

【仲間との楽しさ】

- ・予算目標に向かって全員で協力、達成する為に何をしていくか全員で考えていく楽しさ。
- ・お互いの足りない部分をカバーし合って成長していく楽しさ
- ・一人の接客ではなく、店舗スタッフのチームワークでお客様をおもてなしする楽しさ
- ・接客、売場作り、クリンネスなど更に良くしていくために仲間とディスカッションしながら店舗を良くしていく楽しさ



【働く意義】

- ・売上を上げる為にチームで頑張る楽しさ、接客の楽しさ
- ・みんなの為、仲間の為に貢献できる、役立てる
- ・お客様を増やしていく楽しさ
- ・お客様一人一人のニーズにあったパーソナルな接客をする
- ・いい暮らしをする為に給与を増やす
- ・仕事が楽しい
- ・社会貢献
- ・希望するライフスタイルの実現の為(将来の為に貯えたい)
- ・個人ではなくチームで店舗の目標を達成させたい
- ・スキル、知識を身に付ける為(自己実現の為)
- ・仕事に対して充実感、満足感を得る
- ・お客様、スタッフから感謝されたい、評価されたい
- ・夢をかなえる為に働く
- ・好きなことを仕事にしたい
- ・評価を得る。自分がいる意義を認められる、承認される
- ・社会人として働いて給与をもらい、生活をする。(自律)
- ・子育ての為、家族の為
- ・良いもの美味しいものを食べるため



9 ADDHEARTプロジェクト 『感動体験コンテスト』入賞エピソード集

<選出基準>

本コンテストは2024年5月にADDHEART制作の一環として、ADD GROUPでの販売代行の仕事を通じて感じた“感動”“成長”“意義”について実施いたしました。

生のADD GROUPで働く声、そして、誰もが陥りがちな挫折やトラブルをどう乗り越えて今があるか？

皆様には是非共有したいエピソードを集めました。
参考として仕事にいかして下さい。

(1) “感動”編

仕事の楽しさ、やりがいを感じる瞬間

(2) “成長”編

壁にぶつかって成長した体験

(3) “意義”編

仲間、やりがい、仕事内容、トラブルを乗り越えた経験



(1) “感動”編

仕事の楽しさ、やりがいを感じる瞬間

お仕事を通じて感動体験をなされたとのことで
本日は伊藤さんにお伺いしに来ました！
時期はいつのことですか？

冬のセール時期のことです
親子で冬のセールに初めてご来店されたお客様。
ご子息のオンオフ兼用で着れるお洋服を探しとの
ことでした。



【伊藤さん】

親子でのご来店、仲良くて素敵ですね！
どのように接客されたんですか？

お仕事は何をなさっているのか？
お好みの色は？
どんなイメージで着られたいのか？ などを少しずつお聞きして、
お伺いしたお好みに近い商品2～3点ずつ お持ちし、コーディネートして
ご提案をしてお買い上げいただきました。

基本に忠実に！ お客様のご状況やご要望をお伺いし
コーディネートでご提案されたんですね！

もちろんブランドのオススの商品もありますが、まずは相手のご状況や
お好みの理解に努めています。
またコーディネートまで含めてご提案差し上げた方が、着こなしの幅など
考えていただきやすいと考え
日ごろからどの商品を組み合わせるとどうなるか、イメージするように
していますね。



接客とファッションが好きだからこそ、素晴らしいです！
その後、どうなったんですか？

後日、親子で再来店いただき、お母様より、
「あなたに選んでもらった洋服を着て仕事に行ったら、職場の人たちから
着ている服 センスいいね。
と、言われるようになり、息子が明るくなった。
だから今日はあなた(伊藤さん)に会いに来ました。ありがとう。」と感謝
の言葉を頂けました。



うわーそこまで褒めていただけるなんて！
変化のお手伝いにもなって素晴らしい！

接客、お客様に役立ち、感謝される、直接感謝の声を聴く喜び
お客さまの人生や生活に彩りを提案して差し上げられるのが、今の仕事の
醍醐味と感じています。
人に感謝される様な事が出来る事が、販売員としてうれしく思う…



お客さまに喜んで頂ける店づくり
スタッフ全員で日々成長ですね！
ありがとうございます！



続きまして、“感動”編 2人目の平野さんです！



お店のメンバーから感動するような体験をもらったとのことで、本日はお話をお伺いに来ました！それはいつのことですか？

1年前のことです！

自分がアルバイトから社員になれたタイミングでのことでした。



【平野さん】



社員になられたのですね！おめでとうございます！社員になろうとしたきっかけ、なる上での努力したことや記憶に残っていることがあればお聞かせください

40代半ばになって今後の事を考えた。

別の仕事を探そうと思い悩んだ事を、当時の店長に相談したところ社員なってみたらと言われた。

社員になるメリットは安定した給与、パートの時より色々な事にチャレンジして経験が積める。

社員になって感じた事は、自分もパート主婦を経験しているので、そういうところは自分の経験値を活かした対応が出来る。



そしてパートから社員になられたときに
お店でどんなことがあったんですか？

スタッフから社員になったお祝いにプレゼントを頂きました。
まさか祝ってもらえるなんて思ってもみなかったので、サプライズで
そしてお祝いの気持ちがすごく嬉しくて、とても感動しました！



お店のスタッフが社員になったのを祝ってくれたなんて！
チームとしての一体感の素晴らしさも伝わってくるお店ですね！

はい。社員になれただけでも嬉しかったのに、それをスタッフがお店で
お祝いしてくれたことが本当に嬉しかったです！
また、社員としてしっかりやっていかなければと緊張していた時だったので
改めて社員になってよかった！
このチームをさらに盛り上げていこう！！ と心から思えました！
頂いたプレゼントは毎日使っています。



ありがとうございます！
改めてADD GROUPでは希望に応じてチャレンジできる
キャリアプランがありますね！

(2)“成長”編 壁にぶつかって成長した体験



お仕事を通じて成長を実感されたとのことで
本日は佐藤さんにお話をお伺いしに来ました！
時期はいつのことですか？

MGになったばかりの頃です。MGは日々担当店舗の問題点などに対応していますが、ときには店長やスタッフから厳しい言葉をもらうこともあります。店長からの自身に対する批判の言葉にショックを受け落ち込んでいたときのことです。



【佐藤さん】



新しい役職、新たな責任で大変でしたね！

それまで勤めてきた店長のように一つのお店を見るのではなく、複数の店舗を同時に見て運営することが求められました。
思うように成果に繋げることができずに自信を無くしていました。



初めて取り組む仕事、何がわからないかもわからず
どこから手を付けていいかわからない。

まさにそんな状態でした。

何をやるにしても“また失敗したらどうしよう？”と不安がぬぐえず
新たな一歩を踏み出せずにいました。



お話を聞いているだけで私も胸が苦しくなってきました。
そこからどのように乗り越えたんですか？

ある日、以前勤めていたスタッフが店舗に遊びに来てくれました。

その方が、私に「いつもマネージャーが頑張っている姿をすごいと思っ
ている。マネージャーがいなかったら、もっと早く辞めていたし、あんなに頑張
れなかった。いつも、励まして頂き、ありがとうございました。」と言って下さ
いました。

私自身も自信が無くなっていた時でしたが、その言葉を通じて、昔の自分に
励まされた気がしました。



退職したスタッフからそんな言葉をかけてもらったんですね！
落ち込んでいるときだからこそ余計に励みになりますね！

本当に嬉しくて、困難にめげずに頑張って乗り越えていこう気持ちに
なれました。

見えていた景色が一変して明るくなりました。また、そのできごとのお陰で、
良い事ばかりではない、そんな事は当たり前。

大事なものは壁にぶつかった時に、どの様に向き合っていくか
だと考えられるようになったことが成長を感じられる瞬間でした。



**誰かの一言が励みになり、困難を乗り越えられた。
そして、自身の経験した挫折とそれを乗り越えた経験
これこそが新たに人の役に立つ力になっていくんですね！
ありがとうございました！！**



続きまして、“成長”編 2人目の山本さんです！



お仕事を通じて成長を感じられたとのことで
本日はお話をお伺いしに来ました！
どんなところで成長を感じられたのですか？

スタッフに対しての言葉での“伝え方”についてです。
相手目線で、どういう言葉を選んで伝えるかで結果
が変わるということを体感しました。



【山本さん】



“伝え方”、販売の仕事においても重要ですね！
どんな体験だったんですか？

新人スタッフに動画研修を行った際のことです。
ペナルティで自己負担の罰則金があることを伝えた際に「ここでは続けら
れないので辞めます」と言われてしまいました。



せっかく入社が決まったスタッフさんから辞めると言われて
しまうのは辛いですね！
どう切り抜けられたんですか？

「自店では一度もペナルティが発生したことはない」など自分なりに考えて
伝えてみたのですが理解を得られず、自身の力不足を感じました。
そこですぐにMGに相談をしました。



迷ったときは抱え込まずに、すぐ相談！

はい。

私たちのビジネスにおいて良いことも悪いことも、ハウレンソウを徹底することはとても重要だと考えています。

MGは細かく丁寧なアドバイスをしてくださいました。

中でも「運転免許証を取る際に違反したら、罰則金や免停などの話を聞きますよね。それと同じです。」

という別の例を用いて分かりやすく説明する力は、私に足りないものでした。



**なるほど！そういう伝え方があったか！！
わかりやすい例えですね！！**

MGに報告相談をする事はとても勉強になり、スタッフをまとめる店長としての自らの成長に繋がった経験となりました。

それ以降、スタッフに説明をする際には、わかりやすく、例え話を入れながらするように心掛けています。

また、わかるはずや、わかっているはずなど、もの思い込みに気を付けスタッフと向き合うようにしています。

お忙しい中、ご指導をくださったMGにはとても感謝しています。



山本さんのエピソードには、素直な学びの姿勢、ハウレンソウの重要性、言われたことの実践、相手目線を意識する必要性とたくさんの気づきをいただきました。

お話を聞かせいただき、ありがとうございました！！



続きまして、“成長”編 3人目の松井さんです！



お仕事を通じての“成長”体験について本日はお話をお伺いしに来ました！
どんな点で成長を実感されたんですか？

販売員としての接客スキルについてです。

これまで販売員としてお客様に商品を販売する経験がありませんでした。

人と話すのが好きなので応募しましたが、話すことと、商品をお勧めすることが難しかったです。

その為、最初はお客様との会話が続かなかったり、なかなか売上に貢献出来ず苦戦の日々が続いていました。



【松井さん】



接客はADDメンバーの重要スキル！さぞかし苦しい日々をお過ごしになられたのですね。

他のメンバーと同じようにお客様と話をして、一生懸命頑張っているのに、“なぜ、自分だけうまくいかないんだろう”

と、自信もなくなり、困って途方に暮れていました。

そこで自分と先輩方と何が違うのかと思い、先輩たちの接客を側で聞くことにしました。

先輩方の接客方法を見て大きな差に気がつきました。




先輩方との接客の違い！それはいったい何だったんですか？

それは、お客様の目線になって接客をしているという点です。

私は商品を売りたい！という気持ちが前に出てしまい、商品の特徴や機能などを一方的に伝えるような

とても業務的な接客を行っていたことに気がつきました。




 商品を売りたい！売らなきゃ！その気持ちもとてもよくわかります（笑）“ドリルを売るな、穴を売れ”（お客様の目的を考える）に通ずるお話ですね！

そうなんです。

業務的な商品説明の接客では、お客様は警戒心を解いてくれずリラックスしてお買い物をして頂けるわけがありません。

先輩方は接客の中で「普段はどんなお洋服を着ることが多いですか？」や「どんなところへお出かけですか？」など、質問や共感を織りまぜることでお互いにリラックスして会話のラリーをされていました。


 ピンチの中にこそチャンスがある！先輩方をよく見て、そこに気付けたのが素晴らしいですね！

ありがとうございます。うまくいっている方から学ぶ。これに尽きるのだと思います。

私も先輩方の質問や共感を真似した接客を心がけてみたところ、会話も自然に続くようになりお客様の笑顔も増え、喜んでいただけることが出来ました。

当然売上としての成果にも繋がっていきました。

自分の接客が具体的な成果として表れた時として、今ではとてもやりがいを感じ毎日のモチベーションの源泉となっています。

 壁を乗り越えた経験、日々の業務での学びの姿勢 先輩のお手本がある環境、苦手だった販売が得意に変わったこと、本当に素晴らしいことづくめですね！お話をお聞かせくださり、ありがとうございました！

アルバイトでの経験はこれから就職する時にすごく為になりました。

人の話を聞く姿勢やその人の背景を想像することは接客業のおかげで身に付いたと考えています。

出来なかったことを出来ないままにしないでよかったですと感じています。



お話をお聞かせいただき、ありがとうございました！！

(3)“意義”編

仲間、やりがい、仕事内容、トラブルを乗り越えた経験



お仕事を通じての意義について

本日は保坂さんにお伺いしに来ました！

それまでは部下が成長したのを感じるのがうれしい・・・それがやりがいでした。

でも今は・・・もちろんそれもありますが、自分の成長に繋がることをしている

それが仕事をやる意義だと考えています。



【保坂さん】



素晴らしい！！自身の成長が実感できる仕事だということですね？

催事などの店舗はいくつか経験していますが、今回、常設店舗のオープンという初めての経験をすることになりました。

販売代行という仕事柄クライアントであるメーカー様との関係も非常に大事になってきます。

特に新規クライアントとなるとお互いに信頼関係が築けていない状況です。

その為、こちらを信用信頼してもらわなければなりません。

メーカー様も販売代行が初めてだったので、0からの関係構築に最初は戸惑いました。



新規！お互い手探りで当然、綿密なコミュニケーションや最大限の配慮が求められますね！

正直得意としている分野ではありませんでした。

信頼関係を築く、その為にやり取りを多めに、そしてとにかくレスポンスを早めにと心掛けていました。

これまでにオープン店舗の補佐は経験があり、その時に先輩がどのようにメーカー様とのやり取りをしているかを見ていたので思い出しながら実践しました。

やっているうちに自分なりの創意工夫も出来るようになりました。



上司や先輩を見て学び、そこにご自身なりの工夫をされたと。結果はいかに！？

メーカー様から「あなたが担当でよかった」「次の出店もあったら任せたい」とおっしゃって頂けました。

また、その過程で社長から「メーカーとのやり取りみてるけど、本当に成長したな！成長したよ！」とおっしゃって頂けました。



うわー！メーカー様も社長からもそんなご評価をいただけるなんて！聞いているだけでこちらも嬉しくなります！

もちろんメーカー様のお褒めの言葉も嬉しかったのですが

やさしくも厳しい社長からいただいた言葉に、めちゃくちゃ感動と自分の成長をひっそりと感じております(笑)

社長からいただいた“成長したよ！”この言葉が自分には、仕事の意義ややりがいと、改めて感じています。



会社でチャレンジをしながら成長し、お客様や会社から喜びやお褒めの言葉をいただける。改めてなんて楽しくやりがいのある仕事なんでしょう！

貴重なお話をお聞かせいただき、ありがとうございました！！



続きまして、“意義”編 2人目の谷田さんです！



お仕事を通じて感じられた意義について、本日はお話をお伺いしに来ました！どんな点で感じられたんですか？

毎月立てている目標を達成した時です！
メーカー全店の取組みとして、ウェア構成比を上げ
予算達成を目指す事を目標としています。



【谷田さん】



タオルメーカーでウェアの構成比を上げる！
チャレンジングですね！

月間のウェア構成比50%の売上目標でした。

なかなか難しい事ではありますが、日々予算をクリアする為にはやはり単価の高いウェアの販売強化が必須です。

しかしながらウチノ全体のウェア構成比は最大で40%・・・出来れば良いと言われていました。

自店はその中でもメーカー様の期待値が高く50%を目指す様にとの事でしたのでスタッフ一丸となり

頑張って売上を上げていきました。





予算達成の為に目標は必達であったと。目標達成にあたってどんな工夫をされたんですか？

そのためには・・・タオルメインで来店されるお客さまにもウェア販売に気づいていただける様にスタッフ全員が着用販売を実施して必ずお客さまにご紹介をする様にしました。

目標達成の為、スタッフ全員で毎日の売上構成比をチェックしていました。



とにかく全員の力を合わせて目標達成に突き進まれたのですね！

はい。ウェアの構成比50%超えという目標に対して、今まで40%を超えたことはありましたが、

今年の4月に初めてウェア構成比52%を達成、売上も大きく伸ばす事ができました。

メーカーからも素晴らしいと褒めていただき、仕事の達成感とやりがいを感じました。

素晴らしい成果です！

**目標は時にプレッシャーになりますが
ポジティブに捉えて乗り越えた。**

**乗り越えたときの達成感、
やりがいはこの仕事からしか
得られないでしょうね！**

**お話をお聞かせいただき、
ありがとうございました！！**



10 ADDメンバーのQ&Aひろば



<働き方やヒトに関するお悩み>

Q.1 働き方シフト(変更、増減)について誰に、どのように相談したらいいかわからない

①店長→②担当MG
→③本部の順で相談

Q.2 人員 急な欠員が出たとき誰に、どのように相談したらいいかわからない

ADDアプリからの
"緊急連絡フォーム"
店長からMGに相談

Q.3 コミュニケーションがうまくいかない(お客様、上司(部下)、店舗)

ADDHEART 第二章ノウハウ集のプロフェッショナルスタンス、伝える技。
動画(ADDBOOK P,21)

Q.4 上司との関係性について悩みがある

ADDHEART 第二章ノウハウ集メンタルのケア、本部・MG・SV・店長の報告体制なんでも相談QRコードへ

Q.5 チームワークがうまくいっていない

当社の目的、個人とチーム目的と目標、自己責任思考モチベーションマネジメント(ADDBOOK コミュニケーション P20,21)

Q.6 ミスした時(クレーム)の対応についてわからない

店長に報告、MG報告
トラブル報告QR(ADDアプリ・ADDBOOK)動画
("時間割 月曜日2時間目")

<シゴトに関するお悩み>

Q.7 売上予算達成が難しい
悩んでしまう

データ管理やりましたか？接客スキル、売場作り、ロールプレイングの実施 動画(店舗iPadから”時間割 火曜日 1時間目 ”)

Q.8 目標達成が難しい
プレッシャーになっている

目標設定、問題解決手法、一人で考えない事、まずはMGに相談、スタッフと問題解決のディスカッション

< ADDでのスキル、制度に関する悩み>

Q.9 販売スキルを上げたい

業務チェックシート、コミュニケーション、ロープレ、成功事例の共有、経験を増やす積む。 動画(”時間割 火曜日 1時間目 ”)



Q.11 会社制度(福利厚生)
について知りたい

コンタクトメール、動画(店舗iPadから”時間割HR月曜日1時間目 ”)、店長⇒MG⇒本部

Q.10 キャリアについて
詳しく知りたい(勤務地、担当メーカー、社員になるには?)

ADD GROUPの社員に求める事(業務チェックシートを満たした上で)店長⇒MG⇒本部

11 あとがき

人類は、今からおよそ600万年前にアフリカに現れました。
その後、北・南のルートで世界へと食べ物を求めて大移動をしましたが
なぜ、環境の違う世界各地へ移動し、人類は滅びずにいたか？

それは、この先に何があるかという「好奇心」と
人間にしか出来ない「助け合いとコミュニケーション」で
人類は生き延びて来ました。

また、新生児をコミュニケーション無しで育てると
1～2年で亡くなるというデータもあります。



つまり、会社においても「**助け合いとコミュニケーション**」がない会社は、
滅びると言うこと。

人間が作る会社ですから、人それぞれのコミュニケーションと
助け合いによりチームワークを作ります。

その【チーム】の「**カラー**」と「**こころざし**」を示すものが、この『**ADDHEART**』
に詰め込まれています。



会社の心、我々の働く心をはっきり示し、それに忠実に従い、心をひとつに
することが、より良い会社が出来ると確信します。

ひとりひとりの心が、ひとつに成る会社をつくりましょう。

2024/10/05

ADDGROUP CEO 志村松男