

◆ 新しく登録される方へ ◆

販売ガイドブック

プロの販売員（マネキンスタッフ）として
より良い仕事をするために

www.actjob.co.jp

株式会社アクト関西 人材紹介事業部

まえがき

接客販売分野において、マネキンスタッフの使命は、時代の進展とともにますます重要になってきております。

さらに、流通業界と消費者の掛け橋としても大きくクローズアップされております。

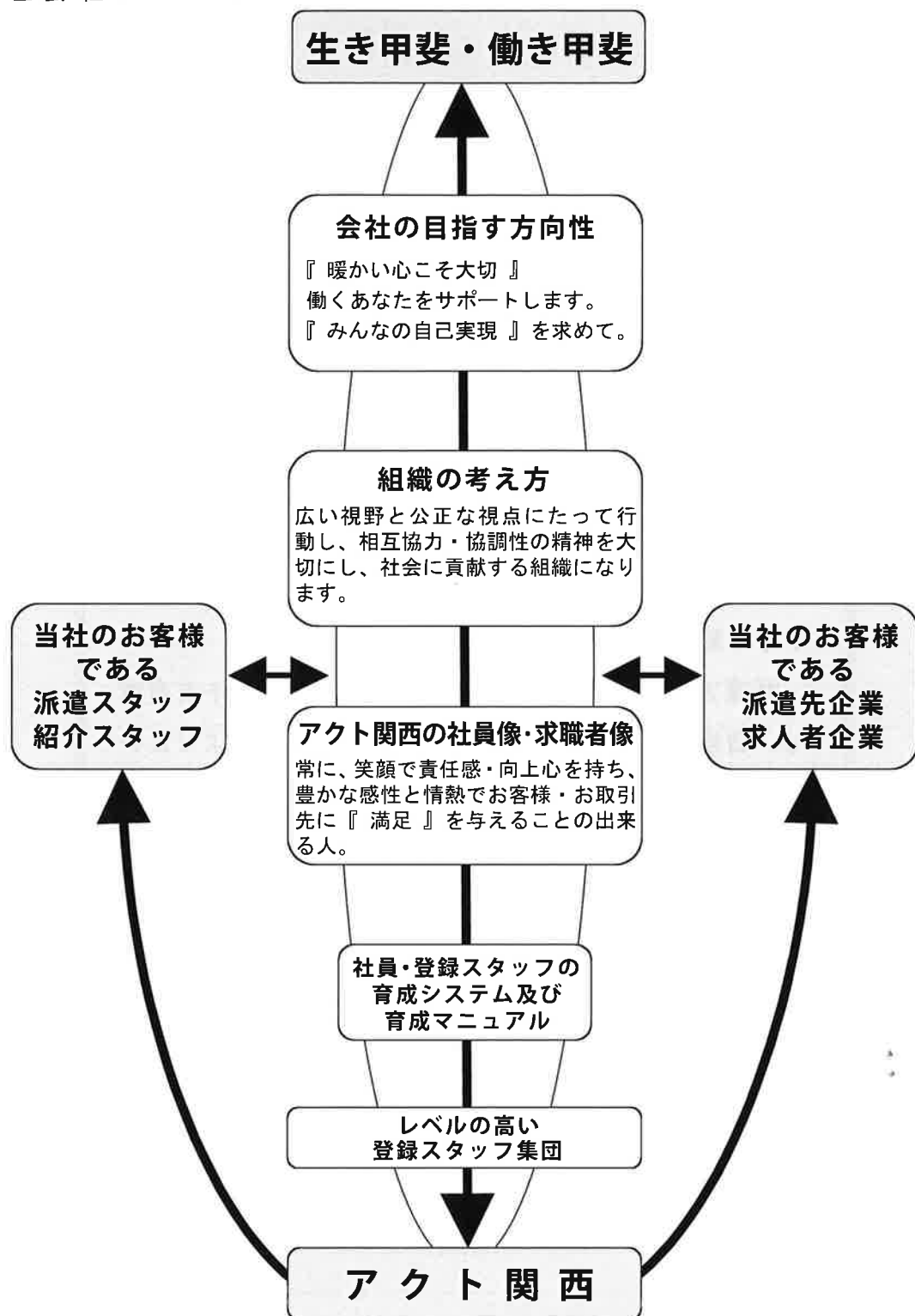
このガイドブックは、アクト関西に新しく登録されてアクト関西のマネキンスタッフとして販売のお仕事を始められる方に、少しでもお役に立てるようにと、私達アクト関西社員が自主制作で作りました。

私達アクト関西社員は、当社の会社コンセプトを自覚し、皆様に誠意をもって、常により良い仕事とより良い情報をご提供するよう努力いたしますので、皆様にも、仕事に誇りと責任をもって自らのレベルの向上に努めていただきたいと切に願っております。

そして、このガイドブックを有効に活用していただき、更なるキャリアアップを目指して私達と共にがんばっていきましょう。

株式会社アクト関西社員一同

■ 会社コンセプト

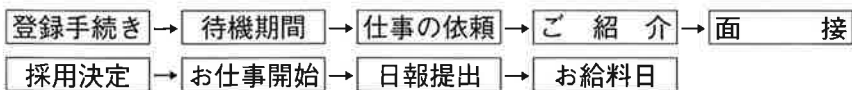


目 次

1. 人材紹介業の仕組み..... 1

- ① 雇用関係と人材紹介システム
- ② 当社人材紹介事業部では

2. 人材紹介システムの流れ..... 2



《求職票記入のポイント》

《面接のポイント》

3. プロの販売員（マネキンスタッフ）とは..... 5

- ① マネキンスタッフの仕事の魅力
- ② 求められるマネキンスタッフ（理想の販売員とは）
- ③ お客様の求めるものは何か？

4. 気持ち良く仕事をするために..... 7

- ① 良い人間関係はあいさつから（相手に伝わるあいさつをしましょう）
- ② 約束や期日を守る（時間を意識しましょう）
- ③ 勤務心得（仕事をやりやすくするために心がけましょう）
- ④ トラブルが発生した時（対応のポイント）

5. 接客態度の基本ルール10

- ① 服装・身だしなみ
- ② 基本的態度 マナー・接客基本用語
- ③ 1日の勤務（出勤から退勤まで）
- ④ 販売の基本用語と動作表

※金銭授受において気をつけること20

※包装の仕方21

- ・斜め包み ・合わせ包み ・ひものかけ方
- ・進物の重要性
- ・進物の様式
- ・進物の際のチェックポイント
- ・和式進物の包装（イ）表書き（ロ）水引

※個人情報の取扱い管理マニュアル25

- ・情報の収集
- ・情報の活用
- ・情報の管理
- ・情報の廃棄

6. 当社からのお願い29

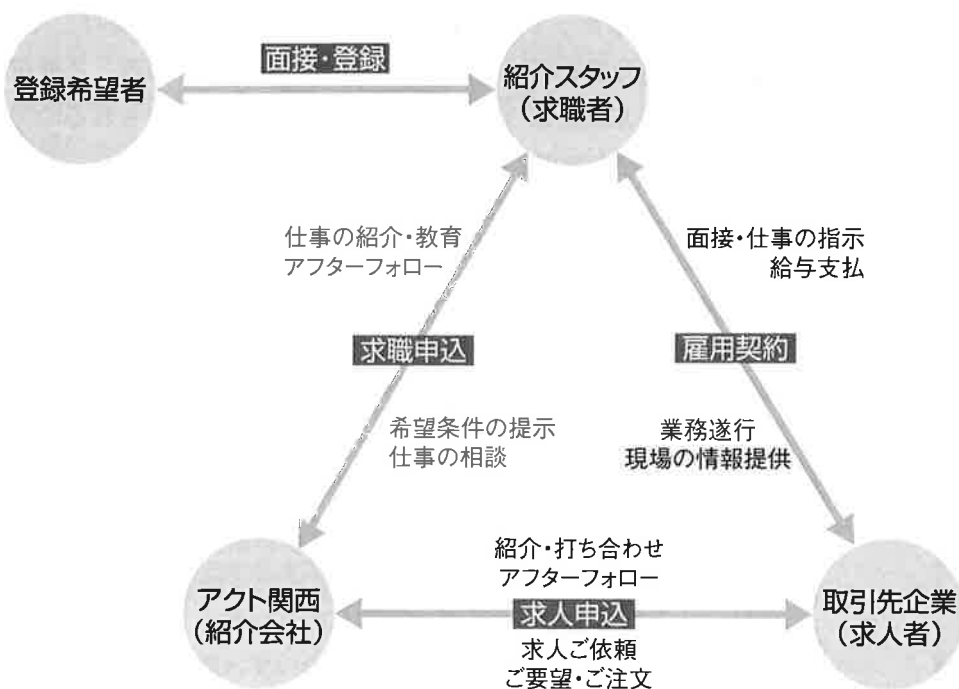
- ① 仕事の依頼を受けられるときは
- ② 給与の支払い・所得税について
- ③ 各種保険について
- ④ 勤務報告カードについて（※別紙資料①②参照）
- ⑤ 当社へ電話される時
- ⑥ 個人情報のお取扱いについて
- ⑦ お客様お問合せセンター

※別紙資料① 「自己チェックリスト」

※別紙資料②③ 「勤務報告カード」（記入例）

[1. 人材紹介業の仕組み]

① 雇用関係と人材紹介システム



※注意ポイント…紹介スタッフは、取引先企業（求人者）と雇用関係を結ぶことになります。

② 当社人材紹介事業部では

アクト関西では、求職者の氏名・生年月日・住所などを記入した求職票により求職の申し込みを受付けます。

求職を申し込まれた方の就職希望条件と取引先企業が明示する賃金・労働時間・職務内容・社会保険の加入などの求人条件を引き合わせて、お仕事の紹介をいたします。

[2. 紹介システムの流れ]

登録手続き

アクト関西 各店にて

当社所定の求職票に職務職歴・希望条件の詳細を記入提出し、当社担当者より、登録にあたっての説明およびカウンセリングを受け、その後、紹介担当者がお仕事の希望や条件をお聞きします。その際、ご要望を明確に伝えていただいたほうが、的確なアドバイスを受けられるので、あらかじめ話すことを整理しておきましょう。

待機期間

(仕事の依頼を待つ)

紹介担当者が条件に合うお仕事をお探しします。すぐに紹介を受ける場合もありますが、そうでない場合は後日、あらためてご連絡することになります。

仕事の依頼

(電話にて連絡)

基本的には、紹介担当者から電話にてお仕事の紹介がありますが、その際、条件などが自分に合っているかどうかを必ず確認し、簡単に受けることなく責任ある選択をして下さい。

ご紹介

(お仕事が決まる)

お仕事が決まったら、取引先企業(求人者)の面接などの日程をお伝えします。その際、以下のことを確認して下さい。

- ① 仕事内容 ② 取扱い商品 ③ 取引先企業名・担当者 ④ 勤務条件
- ⑤ 面接場所 ⑥ 面接時間 ⑦ 面接時の服装 ⑧ 面接時の入店方法

面接

(取引先企業面接・百貨店入店教育を受ける)

直接、面接場所に行っていただくことになりますが、指定時間には15分前につくようにして下さい。マナーを守って面接をクリアしましょう。

※面接・入店教育などは長期・シーズン・短期により異なります。

《求職票記入のポイント》

求職票の記入欄はお仕事を紹介するために、また就職後も取引先企業（求人者）との対応に重要な内容となりますので、正しく記入して下さい。就職希望条件などについては紹介担当者との面接の際お聞きしますが、あらかじめ記入しておいて下さい。

なお、求職票に貼付する写真（顔が判るもの3 cm×4 cm）を2枚ご用意下さい。

《面接のポイント》

面接の指定時間には余裕を持って15分前に面接場所に到着し、身だしなみを整えて、取引先担当者をお待ち下さい。また、面接者に好印象をもってもらえるように礼儀正しくテキパキと対応しましょう。

面接後、紹介担当者は取引先企業（求人者）にその採否を確認することになりますが、面接当日に直接ご本人に採否が伝えられた場合には、必ず当社紹介担当者にご連絡下さい。

◎明るく元気にハキハキと！

あなたの仕事に対する意欲・情熱が伝わり、相手に安心感を与える。

「この人に当社の製品を販売してもらいたい」そう思っただけなら成功です。

◎面接時の質問例

★あなたが販売で心がけていることは？

★前のお店では、どのくらいの売上げがありましたか？

★あなたの長所・短所は？

★よく見るファッション雑誌は？

★好きなブランドは？

◎疑問点は、各紹介担当者に確認しておきましょう。

★労働条件（賃金など）

★制服の有無、支給か買取りか

★提出書類の有無

[3. プロの販売員(マネキンスタッフ)とは]

① マネキンスタッフの仕事の魅力

- ・希望の勤務地で働くことができる
- ・自分のスケジュールを考えて、長期・シーズン・短期の日程が組める
- ・能力や経験が活かせる（さらにキャリアアップできる）

② 求められるマネキンスタッフ（理想の販売員とは）

販売のおもしろさは、一人ひとり違うお客様のライフスタイルに関わりあいをもち、お客様のライフスタイルの変化にしたがって商品を売っていくことにあります。商品だけでは語りきれない部分を販売員が補って、お客様にそれを使ってもらうことによって得られる夢や幸せ、期待、充実感をあたえるのが私たち販売員の仕事です。販売を通じて出会うお客様から多くを学びましょう。そして、仕事に誇りと自信をもってプロの販売員を目指しましょう。

- ★社会常識や対人関係のマナーが備わっている。
- ★人間が好きであり、人のよいところをみるようにしている。
- ★身だしなみがよい。
- ★チームワークを考えて行動している。
- ★販売が好きである。
- ★商品の専門知識、関連知識は豊富に持っている。
- ★新聞や雑誌などからいろいろな情報を得るように心がけている。
- ★人の話は最後までよく聴く。
- ★目標を持ち、目標に向かってチャレンジしている。
- ★プラス思考で前向きである。

MEMO

③ お客様の求めるものは何か？

お客様が何を求めてお店に来られるのか考えたことがありますか？

もちろん商品を買うことが目的ではありますが、そのお店のサービスに期待して満足
を求めてご来店になるのです。

このようなお客様に対して、販売員は常にお客様の期待に応えることで商品をお買い
上げ頂けることになり、そしてお客様は次にも期待をもってご来店くださるのです。
お客様と常に心から感じ合える、つまりお客様と共感する事によって真のサービスが
生まれ、お買い上げにつながるのです。そこで、お客様の期待に応えられるようにス
ムーズな対応ができることもマネキンスタッフには必要です。

ここであらためて、お客様の立場になって考え直してみましょう。

販売員の皆さんに望むこと

私どもが求めている販売員さんはプロ意識をもった人です。

何も売上げを作る人だけが、我々の求めている販売員ではありません。

もちろん販売をして頂くわけですから売上げは重要ですが、何よりお
客様に気持ちよくお買い物を楽しんで頂ける状況を作り出せる力が重
要ではないかと考えます。

また、販売員さんは当社を代表して売場に立って頂くわけですから、
他の販売員さんとのコミュニケーションも大事ですが、仕事に対して
自信と誇りを持ち向上心を忘れない事が何よりも大切だと思います。

(K社 営業部次長のお話より)

[4. 気持ち良く仕事をするために]

① 良い人間関係はあいさつから（相手に伝わるあいさつをしましょう）

- ◆あいさつは良い人間関係の基本であり、信頼を築く第一歩です。
- ◆人はあいさつができるかできないかによって評価されます。
- ◆あいさつがきちんとできるということはその人の信頼度を高めます。
- ◆あいさつのポイントは、明るくさわやかに自分から先にする事です。

出勤したときは、「おはようございます。」

退勤するときは、「お疲れさまでした。

お先に失礼いたします。」

② 約束や期日を守る（時間を意識しましょう）

仕事は時間で管理されます。仕事をするには常に時間を意識することが必要であり大切なことです。自分自身で時間を守って行動する事はもちろんですが、相手との約束を守ることが自分の信用を高めます。

★お客様との約束を守る

★売場の人達との約束を守る

すべての仕事は相手との約束をきちんと守ることからスタートします。

③ 勤務心得（仕事をやりやすくするために心がけましょう）

勤務する売場のルールをあらかじめ確認しておくことがスムーズに仕事を進めるうえで大切です。いろいろな立場の人たちが一緒に仕事をしますのでマネキンスタッフとしてどういう立場で接すればよいのかを考えて、責任と自覚を持って仕事をするのと同時に自らがチームに溶け込む努力が必要です。

《守りたい売場のルール》

(1) 約束（ルール）を守る。

- ・入店退店は必ず従業員用通用口を使用する。
- ・売場では私用電話やメールはしない。
- ・社員用設備を使用する。(階段・エレベーター・トイレ等)
- ・喫煙・化粧も決められた場所で済ますようにする。
- ・私物の持ち出し、持ちこみに気を付ける。(届証が必要です)
- ・売場を離れるときは必ず回りの人に声をかける。
- ・前もって遅刻・早退がわかっている場合には、売場の責任者に伝えておく。
- ・やむをえず、欠勤する時は売場責任者と当社紹介担当者に必ず電話連絡する。
- ・店舗、売場を利用してアルバイト又は営利を目的とする業務は行ってはならない。

(2) 時間を守る

- ・入店・退店時間を守る。(シフトにより、早番・遅番・フルタイムが決まります)
- ・休憩時間・食事時間を守る。(交代制など、売場によって異なります)
- ・私用の買い物は休憩時間を利用し、お客様を優先する。
- ・提出物があれば提出期日を守る。

(3) 店内用語を覚える。(お手洗い、食事、休憩など隠語があります)

(4) 売場名・内線番号・責任者名・店内案内を覚える。

(5) 伝票の種類と使用方法、処理の仕方をマスターする。

(6) 入金方法をマスターする。(金銭授受の確認をしましょう)

(7) 包装のルールを覚える。(包装紙、リボンの種類を確認しましょう)

(8) 役割分担を実行する。(売場での与えられた業務があります)

(9) 勤務終了後、売場にて借りたもの(エプロン・キャップ・バッジなど)は必ず返却し、メーカーへの挨拶を忘れない。

④ トラブルが発生した時（対応のポイント）

お客様は、お買い上げの時に期待した通りの商品とサービスが得られれば満足します。しかし、期待に反している場合は苦情やクレームとなります。その原因は70%が接客上のミスといわれます。自分では間違いなつもりでもお客様にとってはご都合の悪いこともあります。万が一、トラブルが発生した場合の対応について見直しましょう。

(例)

販売員が原因 (マナー不足、店内案内の間違い、商品知識がない、約束を守らない、
取扱い説明の不充分、包装ミスなど)

商品が原因 (サイズ表示と実寸が違う、品質が良くない、縫製ミス、色落ちした、
縮んだ、修理上がりのミスなど)

※その他、金銭・カードの手続き間違いなど様々なケースが考えられますが、とにかく原因が何であれ、お客様にとっては一大事なことです。私たちは、素直に耳を傾けクレームに対しても「ありがとうございます」という気持ちを持って対応しましょう。

誠意を持って対応すればその時こそお客様との信頼を築くチャンスとなるのです。

※売場でのいかなるトラブルも事後報告であれ、必ず当社紹介担当者にご連絡ください。

対応のポイント

- ・心からお詫びをする
- ・申し出に対して感謝する (言われて気づくことがある)
- ・お客様の話を最後まで十分に聞く (誠意を持った姿勢で)

売場の責任者にスムーズに引き継ぐ

- ・事情を確認したら対応を早く行う
- ・売場の責任者に連絡し事実中心に明確に説明する
- ・クレームの原因に対して二度と発生しないように見直す
- ・アフターケアを早めに行う
- ・お客様の逃げ道をあけておき、決してお客様のプライドを傷つけないようにする

人にはそれぞれ感情の違いがあります。しかし、今そこで起こっていることが現実なのです。私たちは、販売員として常に冷静でいることが求められます。

私の立場を理解し、お客様を理解しながら最善を尽くしましょう。

[5. 接客態度の基本ルール]

① 服装・身だしなみ

☆清潔感があること（襟、袖口に汚れはないですか？）

☆上品であること（スッキリした印象はありますか？）

☆控えめであること（派手な印象はありませんか？）

※お客様にとって、販売員の第一印象は服装・身だしなみで決まります。きちんとした身だしなみは良いサービスの第一歩であり、お客様に安心感や信頼感を与えます。また、身だしなみの良し悪しは相手が決めるものです。良い印象を与える身だしなみを心がけましょう。

《マネキンスタッフの基本身だしなみ》

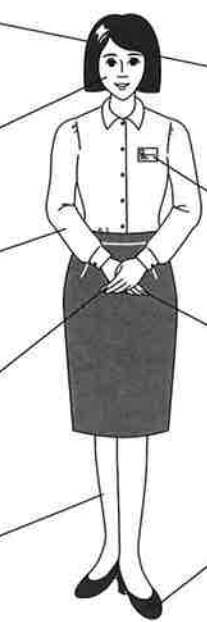


Diagram illustrating the basic grooming standards for Manekin staff, centered around a female staff member in uniform. Callout boxes provide specific instructions for each part of her appearance.

- 頭髪は清潔に
- 自然で健康的な明るく見える化粧
- 原則として制服を着用、清潔に
- 手は清潔に、爪は長く伸ばさない
- ストッキングは肌色又は肌色に近い無地のもの（ソックスは履かない）
- 長い髪はアップにするか髪止め（黒・茶・紺）でまとめる茶髪禁止
- ネームは正しく
- マニキュアは透明の無色か、透明の薄いピンク色の自然なもの
- アクセサリのない黒の皮パンプス、ヒールの高さは3～5cm 良く手入れをする。

※マネキンスタッフの制服

1. 白の襟付ブラウス
2. 黒か紺のタイトスカート
3. 黒か紺のカーディガン
4. 無地のエプロン、三角巾（食品）
5. 就労先により異なる（必ず確認して下さい）

※携帯するもの

- ・ボールペン、電卓
- ・メモ帳
- ・フロアガイド
- ・認印
- ・メジャー（衣料）
- ・勤務報告カード

※マニキュアに関しては、食品売場は一切禁止です。

※アクセサリ、指輪、イヤリング、ネックレスなど装飾品は外しましょう。

② 基本的態度 マナー・接客基本用語

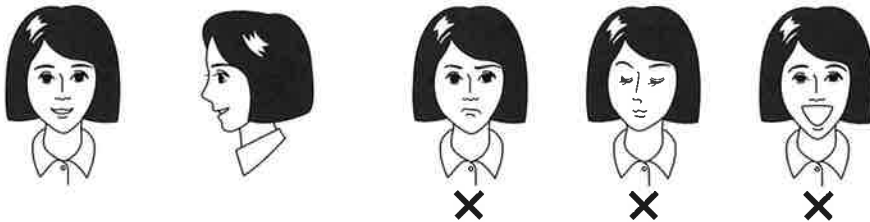
お客様に快適にお過ごしいただくためには、言葉づかい、表情、態度、身だしなみに心を配り感謝の心を身体全体で表して、おもてなしいたしましょう。

笑 顔

常に楽しい気持ちでいる。心から「お客様、ようこそお越しくださいました。」と目に表しましょう。

あなたとの出会いの第一印象は元気な明るい笑顔です。

さあ！感じのよい笑顔づくりをするためにミラートレーニングをおこないましょう。



商は笑にして勝なりと言われるように、笑顔には大きな意味があります。相手に誠実な関心を寄せて、自分のほうからほほえみかけてみましょう。また、ほほえみをのせて話すと、自然にその声にも表れます。会話中の視線もあまり早く離さず、少し長くみることも好感を呼ぶ楽しい会話の方法です。

接客基本用語

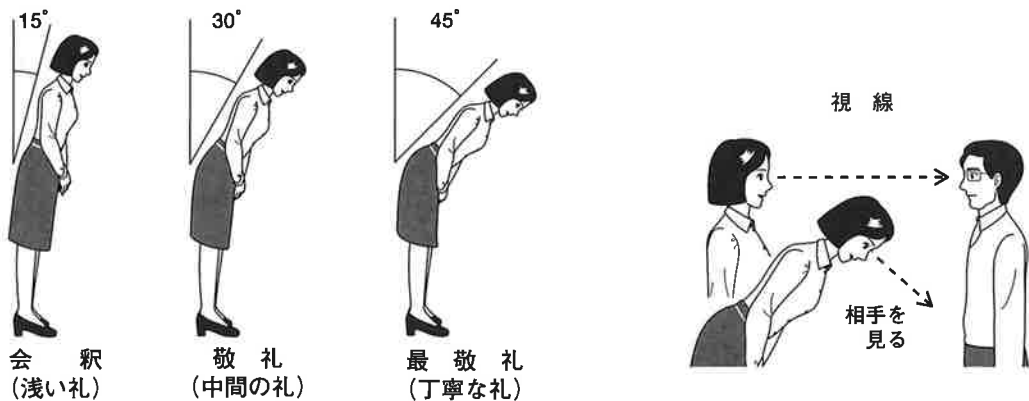
(お辞儀の角度)

- | | |
|---------------------|-------|
| ① いらっしゃいませ | (30度) |
| ② かしこまりました | (15度) |
| ③ 申し訳ございません | (30度) |
| ④ 恐れ入りますが | (15度) |
| ⑤ 少々お待ち下さいませ | (15度) |
| ⑥ 大変お待たせいたしました | (15度) |
| ⑦ ありがとうございました | (30度) |
| またどうぞお越し下さいませ (45度) | |

立 礼	角 度	目 線	速 度
会 釈 (浅い礼)	15度	靴先より約30cm	2 拍 (イチ・ニイ)
敬 礼 (中間の礼)	30度	靴先より約60～70cm	4 拍 (イチ・V・ニイ)
最 敬 礼 (丁寧な礼)	45度	靴先より約30～40cm	6 拍 (イチ・W・ニイ・W)

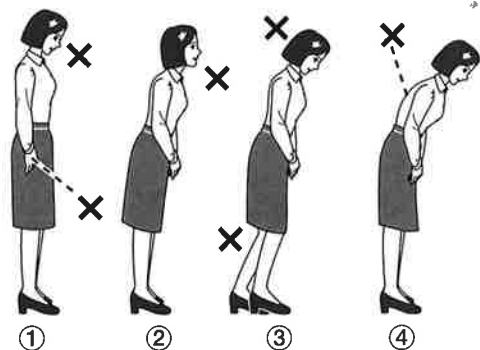
お辞儀 (立礼) のポイント

1. 相手の目元を据える
2. 基本の立ち姿から礼をする (かかとが揃っている)
3. 上体を腰から折る (首だけを折るのではない)
4. 一旦止める
5. 上体を起こし相手の目元に視線を戻す (お辞儀の前後は相手をみる)



×お辞儀の良くない例

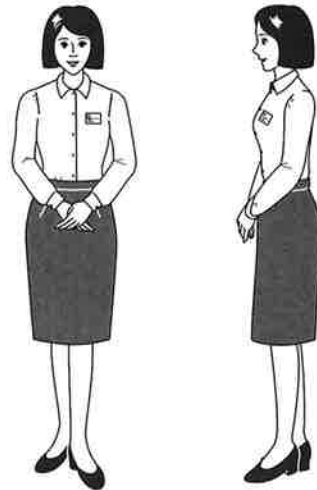
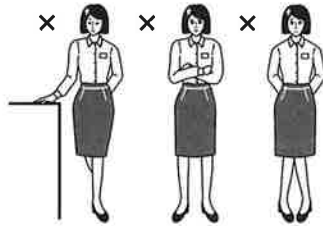
- ① 首だけが曲がっている
- ② アゴが出ている
- ③ ヒザが曲がり首が曲がっている
- ④ 背中が丸くなっている



立ち姿のポイント

1. 目線、水平に
2. アゴ、上げ過ぎず、下げ過ぎず
3. 肩、力を抜いて自然に腕を下ろす
4. 背筋を伸ばす
5. 手は指先を揃え、軽く前で組む
6. かかとを揃え、つま先は、20度くらいに開く

×立ち姿の良くない例



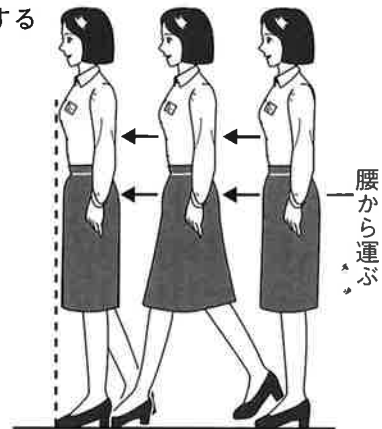
歩き方のポイント

1. 立ち姿から一步前に出した足に重心を移しながら歩く
2. 出した足はかかとから足の裏全体を使って進む
3. 歩幅は踏み出したつま先と胸が一直線になるようにする
4. 1本の線を中心に左右の足は平行に歩く

×歩き方の良くない例

- ①上半身を揺らす
- ②ポケットに手をいれる
- ③うつむき加減に歩く
- ④ドタバタ歩く

重心の移動



◎通路での注意点

- ・通路ではお客様が最優先
- ・横に並んで連れ立って歩かない
- ・しゃべりながら歩かない
- ・体が触れたら謝る
- ・お客様の前を横切らない

店内案内のポイント

1. 同じフロアのことを聞かれたら、その場までご案内する。
2. 別のフロアの場合は、目的の場所までの経路を、目印となる売場や、エスカレーターなど施設を利用して正確にご案内する。

◎基本トーク

まず尋ねられたら	「いらっしゃいませ」
次に場所の確認のため繰り返す	「〇〇売場でございますね。」
ご案内いたします	「〇〇売場は〇階でございます。こちらのエスカレーターで上がられて、すぐ左手でございます。ご案内いたしますのでどうぞ。」
最後にお礼の気持ちで締めくくります	「ありがとうございます。」

同行案内のポイント

1. 案内者はお客様の前、約1 m開け、左右どちらか直角に立つ。

(原則として案内者は壁際に立つ)

2. 半身の構えで案内する。

- ・足は進行方向、上体はお客様の方向

3. 方向を指す手は、お客様から遠い方の手。

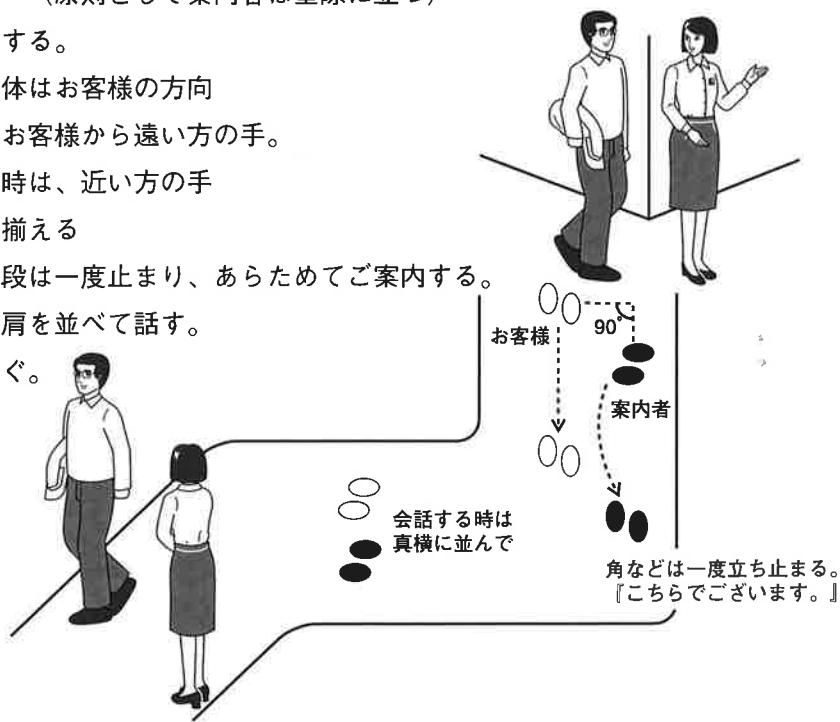
- ・足元の注意を促す時は、近い方の手

- ・指先まできっちり揃える

4. コーナー、角、階段は一度止まり、あらためてご案内する。

5. 会話をする時は、肩を並べて話す。

6. 売場係員に引き継ぐ。



販売員として私たちが使う言葉

普段使い慣れていない言葉でも、販売員として使いこなせるように訓練しましょう。

お客さん→お客様	どうでしょうか→いかがでしょうか
ありません→ございません	見せてください→拝見させていただきます
知りません→存じあげません	気に入りましたか→お気に召しましたか
できません→いたしかねます	どんなことですか→どんなご用件でしょう
わかりません→わかりかねます	後から知らせます→後ほどご連絡致します
見ますか→ご覧になりますか	今、席にいません→ただいま席をはずしております
すみませんが→恐れ入りますが	

※良い接客用語を使って接客するためには、良い言葉が使いこなせるように日常の言葉づかいでも正しい言葉で会話する習慣をつけましょう。

※言葉づかいは、わかりやすく、ていねいに、はっきりと、正しい敬語を使いましょう。

MEMO

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There is no handwriting or other markings on the paper.

③ 1日の勤務（出勤から退勤）

（出勤）1日のスタートです。ゆとりを持った時刻に入店しましょう。

「おはようございます」

鏡、ショーケース、棚や見えにくい所まできれいにしましょう。

（朝礼）それぞれ決められた場所で朝礼があります。時間になったらすみやかに集合しましょう。連絡などは必ずメモを取ることを忘れずに！

（開店準備）もう一度整理整頓の確認を行い、お客様を迎える用意をしましょう。

（開店）さわやかな笑顔でお客様をお迎えします。（立礼）

「いらっしゃいませ」

（売場）常にお客様を意識しながら、動的待機を心がけましょう。

商品に触れてお客様の質問にも答えられるようにしておきましょう。

（休憩）食事・夕方休憩がありますが、売場で決められた所定時間内に決められた場所で取りましょう。

（閉店）「ありがとうございました。またどうぞお越し下さいませ」

ご来店に感謝の気持ちを込めて、お見送りしましょう。（立礼）

（売場によっては、清掃をして帰る場合もありますので確認しておきましょう）

（退勤）今日一日を振り返り、明日の仕事につなげましょう。

「お疲れ様でした。お先に失礼いたします。」

—反省はあなたを向上させます—

★また来てくださるだろうか。

★なぜお買上げいただけなかったのだろうか。

★あのとき、ああすれば、もっとよいサービスではなかっただろうか。

★自分としてはこれで満足だろうか。

④ 販売の基本用語と動作表

お客様から信頼される販売員になるためには、豊富な商品知識とともに、お客様の好みを正しく早く見抜き、その希望の商品をお買物されるように誘導する技術つまり販売技術が必要です。販売の基本用語と動作は、販売技術の基本となるものです。

販売の基本用語と動作表

	動作	用語	注意点
1 待機 の 姿勢	(1) 定位置で (2) 正しい姿勢で立つ 動的待機		●ケースにもたれないように ●気分にゆとりをもち、なごやかな表情で ●私語雑談は慎んで ●それとなくお客様に注意して前面だけでなく左右のお客様の動きにも注意して ●すぐ販売にはいれる体制で
2 ア プ ロ ー チ ・ 接 近	(1) 自然に近づく (2) にこやかに 「いらっしゃいませ」 「ハイ」 「お待たせいたしました」		●早すぎたり遅すぎないようタイミングよく近づく ・お客様と目があったとき ・長い間同じ商品の前にいるとき ・同じ商品の前を行ったり来たりしているとき ●呼ばれたときは「ハイ」と答えてすばやく接近 ●親しみのある態度で
3 商 品 提 示	(1) 両手で丁重に 「こちらの商品でございますか」 「こちらはいかがでございますか」 提案型接客		●好みを早く見ぬいて進んで商品を見せる ・見せてくださいといわれた商品 ・最初に手をふれた商品 ・何度も手にとった商品 ・念入りに質問した商品 ・ジッと見入った商品 ●提案する商品はよく考えて (色・デザイン・素材)

4 商品説明	(1) 販売基点(セリング・ポイント)を強調して	●商品知識を豊富にしておく ●ハッキリと、わかりやすく自信と熱意と誠意をもって商品説明をする ●五感に訴える(視・聴・味・臭・触覚) 鏡、人形などの器具を利用したり試用、試着、試食してもらう
5 販売の成立	「ありがとうございます」 (1) 商品検査を厳重にする (ご進物・配送などのご意向をおうかがいする) (2) 金額を確認して 「〇〇円ちょうどいいいたします」 (3) 商品の乱れをかたづけて	●感謝をこめて ●シミ・キズ・イタミに注意する 動くものは動かして付属品にも注意する ●注意して間違いのないように ●簡単に、手ばやく
6 代金の受取	(1) 代金はお客様の前でよく確認する 「〇〇円お預かりいたします」 (2) お客様の特徴をよく覚える 「少々お待ち下さいませ」 金銭授受に気をつける	●お返しの際、間違いないように顔、お召し物(色・柄)、髪型など特徴を覚えておく
7 入金・包装	(1) レジスターへ入金する (2) 包装する 包装は美しく仕上げる	●入金記号と金額をハッキリとレジ係へ告げる ●早く、確実に、美しく、持ちやすく、包みもれや、包み違いのないように ●進物品は必ず値札をとって、のし紙も間違いなく ●表書きした、のし紙をお客様に見せて確認してもらう

金銭授受において気をつけること

金銭授受は常に確認することを心がけて下さい。もしミスをすると、売場（レジ係）の方やお客様に大変ご迷惑をおかけすることになりますので緊張感をもって対応して下さい。

現金でお支払いの場合

1. 「消費税込みまして〇〇円になります。〇〇円お預かり致します。」

必ずお買上げ金額とお預かり金額を声に出して確認しましょう。

2. 「〇〇円お預かり致しましたので〇〇円のお返しになります。」

レシートの金額内容を示しながら口頭で確認し、お渡ししましょう。また、お渡しの際、紙幣が複数になる時は向きを合わせてからお渡しするようにしましょう。

クレジットカードでお支払いの場合

1. 「消費税込みまして〇〇円になります。〇〇カードをお預かり致します。」

必ずお買上げ金額とお預かりカード（提携カードの場合はどのカード会社で決済するか）を声に出して確認しましょう。

2. 「お支払い方法はいかがいたしましょうか」「かしこまりました。〇回払いで承ります」

支払い方法・回数を確認しましょう。

3. 「〇〇様、大変お待たせ致しました」

クレジットカードのお名前を確認してお客様のお名前をお呼びしましょう。

4. 「〇〇カード〇回払いで〇〇円でございます。お確かめ下さいませ」

決済金額を示しながら口頭で確認しましょう。

5. 「恐れ入りますが、こちらにご署名とお電話番号をお願い致します」

署名箇所を示し、ご署名いただきましょう。（署名は忘れないように！）

6. 「こちら〇〇カードとお控えになります。ご確認下さいませ」

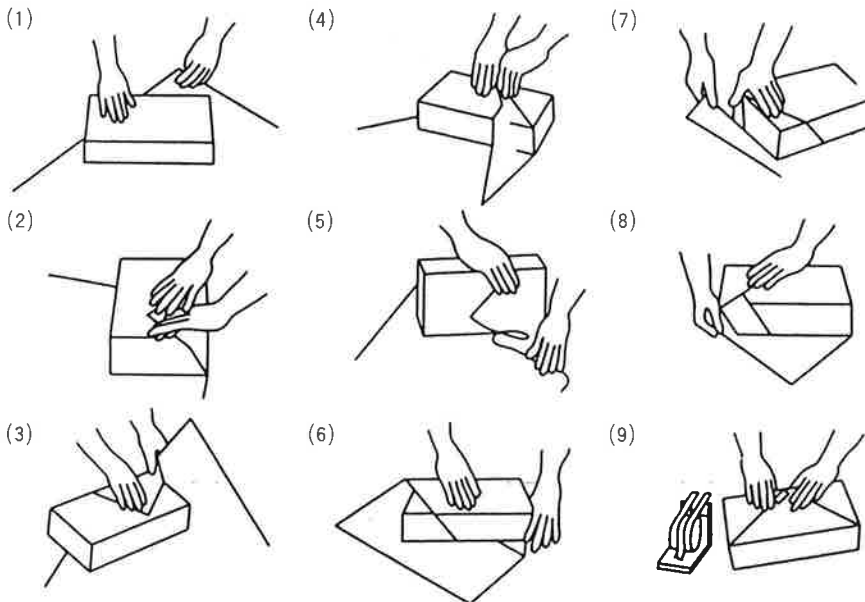
お預かりしたカードとお客様控えをお渡しします。

包装の仕方

包装の仕方はいろいろあります。それぞれの商品に応じて、お客の要望に即した包装をいつも確実にできるようにしておかなければいけません。包装の仕方は店によって違いがありますから、その店の包装の仕方を確認して、間違いのないようにしましょう。包装ができることもマネキンスタッフとしての貴重な財産です。苦手な方は是非この機会にチャレンジしてみましょう。

斜め包み 広く用いられている方法で包装の基本となるものです。

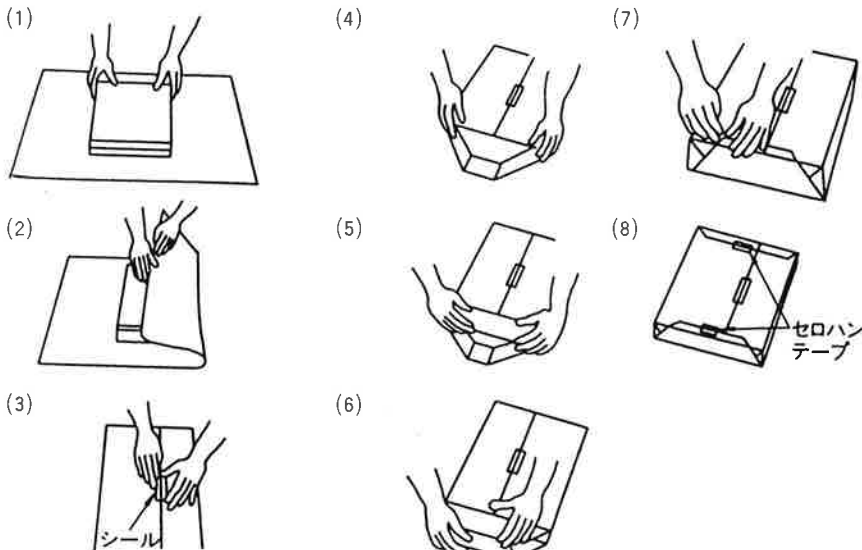
包装紙上に商品を斜めにおいて包装します。



合せ包み

箱入りの軽い商品に適しています。

包装紙の中央に商品を置き、左右から合わせるようにして包みます。



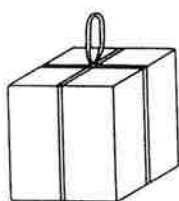
包装の目的

- ・ お買上げ商品をひきたたせ、美しく見せる
- ・ お買上げ商品の中身を保護する
- ・ お買上げ商品を持ちやすくする
- ・ お店の宣伝をする

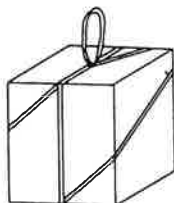
包装もそのお店、百貨店の顔です。また、接客において信頼を得るための最終段階です。お客様がまた買いたくなる包装を心がけましょう。

ひものかけ方

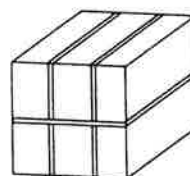
ひものかけ方にも包装と同じように、さまざまな型がありますが、一般的には、十文字、N字、キの字などといったかけ方が多く使われています。いずれもひもをかけたときの形を文字になぞらえた名称です。ひもは商品の保護、美観、持ち運びのしやすさを考慮して、しっかりとずれないように結ぶことです。



十文字



N 字



キの字

進物の重要性

進物は、贈り主が品物を贈ることによって、自分の心を伝えようとしているのですから、いっそう慎重に丁寧に包装しなければなりません。また、進物に関してはお客様のその店に対する信頼が強いため、私たち販売員は適切な知識を身につける必要があります。

進物の様式

進物の習慣は地方により、また家によって、かなりの差があるといえるでしょう。お客様のご希望や、ご事情を確かめた上で様式を決めることが大切です。そして、お客様のご相談に対しては、間違いのないように対応しましょう。

進物の際のチェックポイント

- ◆ 値札を取りはずす
- ◆ 商品や箱にキズはないか
- ◆ 掛紙は正確か
- ◆ 表書きは正しい位置にあり、見苦しくないか
- ◆ 商品と掛紙をお客様に点検していただく
- ◆ お届けのとき、途中に汚破損のないように内装に注意する
- ◆ 商品にのしが逆にならないようにする
- ◆ 包装紙の使い分けに注意する

和式進物包装

古来からのしきたりがあるため、進物用途をはっきりとお客から聞いたうえ十分に注意して包装しなければなりません。

(イ) 表書き 慶事の場合は墨を濃く、弔事の場合は薄墨で書きます。

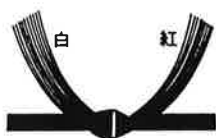
(例) 御見舞・御祝儀・御年賀・内祝 その下に送り主の氏名を表記します。

進物用途をはっきり聞いたうえで贈る目的を表記します。

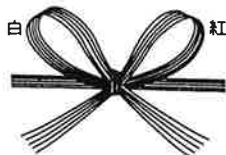
(ロ) 水引 慶事の場合は紅白、または金銀を使い、弔事は黒白、または銀白が使われます。重要な点は水引の結び方には蝶結び(花結び)と結びきりの2種類があるということを知っておいてください。

蝶結び (花結び) 慶事に使われ、何度もそのことが繰り返されて欲しい場合(出産など)

結び切り 弔事・結婚祝いに使われ、二度と繰り返さぬようという願いがこめられています。



紅白水引 2 本結び切り



紅白水引 1 本花結び



黒白水引 1 本結び切り

MEMO

顧客情報の取扱い管理マニュアル

売場で取扱う顧客情報は、お客様の個人情報を含むものであり、個人情報保護法によって厳格に保護されています。得意先及び百貨店においても、その顧客情報の取扱いを法令に則り適切に対応することが、信用や企業イメージに関わる重要な課題となっています。

ここに、販売スタッフの皆様が、売場で顧客情報を取扱う時に守るべき事項をまとめましたので、日頃の業務に活かしていただくようお願いします。

まずはじめに、顧客情報とは、お客様のお名前・ご住所・電話番号・メールアドレス・購入履歴・サイズのうちどれかひとつでも記載されたものが該当します。

売場の顧客名簿・売場のパソコン内にある顧客リスト・DM・サンキューレター・修理伝票・配送伝票・及びこれらを写した手帳ノート・コピーは、すべて顧客情報に該当します。

つぎに皆様が働く売場で、この顧客情報を取扱う責任者がどなたかを確認してください。その取扱責任者が下記注意点文章中の勤務責任者にあたり、皆様は、その勤務責任者の指揮命令のもとに顧客情報を取扱うことになります。

情報の収集 顧客情報を収集する接客の注意点

1. 情報の収集（接客）に際しては、その利用目的をお客様に説明し同意を得なければならない。またその利用目的以外に使ってはならない。

顧客カードを利用しDMを送る場合は、お客様が顧客カードご記入時にDMを送っても良いかを確認する。同意の無い顧客カードでDMを送る事は出来ません。

情報の活用 顧客情報を活用する際の注意点

1. 売場で作成管理する顧客名簿は、他の売場や他の百貨店のDM等に利用してはならない。その顧客名簿は、その百貨店その売場固有のものだからです。

異動で勤務先店舗売場が変わる際に、新しい勤務先店舗売場へ前の売場の顧客名簿を持ち出す事は出来ません。

以前の勤務先店舗売場の顧客に、新しい勤務先店舗売場からDMや挨拶状を出す事もできません。

2. DM発送のための宛名書きは、必ずその売場内で行うこととする。
自宅に持ち帰ったり、売場の外に持ち出したりすることは出来ません。
3. DMを発送する時は、必ず勤務先責任者の許可を得た上で、勤務先のルールに従いその上で勤務時間内に売場から直接郵便局に行く事とする。
業務終了後のプライベート時に持ち歩いてはいけません。
投函に行く時は、可能であれば2名以上で行くことが望ましいです。
4. 修理伝票や配送伝票に書かれている住所情報等をDMに利用してはいけない。
これらはDMを送る目的ではなく、修理・配送の目的のためにお客様に記載していただくものです。ただし、お客様の事前の同意があれば利用可能です。
5. 顧客情報の取扱いに関する問い合わせには迅速に対応しなければならないが、お客様本人以外の方からの問い合わせには原則応じることは出来ません。
顧客情報の取扱いに関する問い合わせには、まずは勤務先責任者に対応してもらってください。電話など本人か否かを確認できない場合も同様です。

情報の管理 顧客情報の管理に関する注意点

1. 顧客情報の管理は勤務先責任者の指示に従い、顧客情報が紛失したり他に漏れたりすることがないように慎重に管理してください。
顧客情報は誰もが簡単に見ることができるようにはしてはいけません。閲覧可能者を定めるようにしましょう。販売スタッフの皆さんが、勤務先の顧客情報を閲覧及び使用する時は、勤務先責任者の許可を得てください。
顧客情報は、人の目にふれる所に放置せず原則として鍵のかかる引き出し等に保管管理して下さい。
2. 売場の顧客情報は、売場から持ち出してはいけません。
DMのみならず、すべての顧客情報は売場から持ち出してはいけません。
3. 売場のパソコン内にある顧客情報は、USBメモリー等記憶媒体にコピーしたり、外部にメールしてはいけません。

情報の廃棄

顧客情報を処分する際の注意点

- 安易に捨てると、そこから顧客情報の流出につながる危険性があります。

以上

MEMO

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

[illegible]

[6. 当社からのお願い]

① 仕事の依頼を受けられるときは

当社紹介担当者が紹介した仕事の職務内容・労働条件・注意事項を必ずメモしておき、取引先企業担当者の面接時や、就労開始時の売場責任者の示される諸条件を充分ご確認下さい。

不明瞭な点、ご不審な点のご遠慮なく早めに当社紹介担当者または内勤経理担当者にお問合わせ下さい。皆様にご納得いただくように説明いたします。

主な確認項目

- | | |
|------|---|
| 職務内容 | ①取引先企業名（求人者） ②担当者名 ③取扱商品（商品名）
④就労場所（百貨店・売場など） |
| 労働条件 | ①給与（基本日給） ②残業手当 ③諸手当
④給与の〆日、着日、支払日 ⑤保険の適用の有無
⑥就労期間 ⑦就労時間 ⑧休日・休憩時間 |
| 注意事項 | ①入退店方法・入退店時間 ②服装・身だしなみ
③勤務報告カード ④売上報告 |

長期・シーズン・短期及び衣料・食品により確認項目が異なります。

MEMO

② 給与の支払い・所得税について

(1) 採用され、就労されるにともない、給与の支払いは毎月1回以上、一定の期日（取引先企業により日、支払日が異なる）が決定し、マネキンスタッフに直接通貨で給与・交通費の全額が支払われます。銀行振込で支払われるのが一般的です（労基法24条）

(2) 所得税（源泉徴収）

マネキンスタッフの賃金は給与所得です。支払者である雇用者により、「給与所得者の源泉徴収税額表」により源泉徴収されます。

a、日雇い賃金として支払われる場合は「日額表の丙欄」適用。

b、半月または10日以上単位で支払われる場合で「扶養控除等申告書」の提出者は「月額表の甲欄」、未提出者は「月額表の乙欄」適用となります。

「扶養控除等申告書」は雇用者より提出するよう指示があり、用紙が渡されます。また、年末調整を受けなかった場合には、所轄の税務署に確定申告をする義務があります。確定申告については当社または税務署市区町村役場にお問い合わせ下さい。

③ 各種保険について（※適用については、取引先企業に準じます）

(1) 労災保険

通勤あるいは勤務中の災害については、労働基準法第75条及び76条、労働者災害補償保険第13条療養補償給付及び第14条休業補償給付、労働者災害補償保険特別支給金支給規則により「労災保険」が摘要されます。これは雇用先企業が保険料を全額負担するもので皆様の負担はありません。

(2) 雇用保険

業種及び規模の如何を問わず、労働者が雇用される事業すべてに対して適用されます。

1人以上の労働者が雇用される事業は、業種を問わず雇用保険の適用事業所となり当該事業所に雇用される労働者は「雇用保険法」第6条各号に掲げる者を除き雇用保険の被保険者となります。（「雇用保険法」第5条）

(3) 健康保險、厚生年金

常用雇用されたマネキンスタッフは「健康保険法」及び「厚生年金保険法」により健康保険、厚生年金保険の加入手続きがとられます。日々雇用（短期）された方には雇用先において、雇用区分等を確認した上で加入、あるいは除外の手続きが取られることになりますので加入できない場合には国民健康保険、国民年金で対応することをお考え下さい。

なお、「政府管掌健康保険」の日雇特例被保険者についても「日雇特例被保険適用除外承認申請書」によるマネキンスタッフの申請で、適用除外出来る手続き制度化されていますのでご承知下さい。

MEMO

[illegible]

④ 勤務報告カードについて（別紙資料①②参照）

◆わかりやすくはっきりとした数字、文字で記入して下さい

※続け文字、斜め書きはしない

記入例

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
				くっつけない	つき出す	まげる	とじる		
丸く書かない					とび出さない				

◆必ず黒のボールペンで記入して下さい

◆会社名、登録番号（6ケタ）、名前、店名を記入して下さい

◆交通費を正しく請求して下さい

◆長期（20日以上勤務）のときは、必ず定期券を購入して下さい

◆材料費、制服クリーニング代など、立替金の領収書は必ず日報に添付して下さい

（領収書がないと請求できない場合があります）

◆勤務している売場の基本勤務時間と休憩時間を記入してください

（例）A 勤… 9：30～18：30（休憩60分） ※余白部分に書いてください

B 勤… 10：00～19：30

C 勤… 9：30～19：30

◆遅刻・早退の場合は理由を明記して下さい

（「会社指示」または「自己都合」の区分を記入して下さい）

◆認印（売場責任者の方）もしくはサインを必ず頂いて下さい

◆入店教育の時間は取引先企業に請求できません。出勤、退勤時間の欄には、勤める売場に出勤・退勤した時間を記入して下さい

※勤務報告カードを記入したら、必ずチェックし、締日の当日あるいは翌日にはFAXまたは郵送して下さい。

FAXの場合、必ず着いたかどうか確認の電話をお願いします。

⑤ 当社へ電話される時

- ・「（衣料・食品）で登録している（フルネーム）です。担当の〇〇さんお願いします」と伝えて下さい。
- ・休日時の留守番電話においても、かけ間違いなどを防ぐため、出来れば平日の営業時間内にかけていただくようお願いします。

⑥ スタッフの皆様の個人情報のお取扱いについて

株式会社アクト関西では、人材紹介スタッフ及び人材派遣スタッフの皆様の大切な個人情報の取扱いにつきまして当社の「個人情報保護方針」に基づき、次のような処置をとり細心の注意を払ってお預かりしております。

1. 個人情報の利用目的について

皆様の個人情報は、お仕事を提供する事及び顧客管理を行う事を目的に、必要な個人情報を事前にご本人の許可を得て、求人企業・派遣先企業に提供いたします。上記目的に関係のない個人情報を本人から取得することは一切ありません。

また、第三者からの個人情報の提供のご要望にも一切応じられません。

ただし、正当な権限を有する裁判所等からの適法な開示請求があった場合や、ご本人の同意を得た場合は個人情報を提供いたします。

2. 個人情報の開示・訂正について

当社は、皆様の個人情報は目的に応じ、正確・最新なものとし、ご本人より情報の開示、訂正のご要望には、すみやかに対応いたします。

3. 個人情報の守秘義務と管理について

当社の人材紹介・人材派遣業務及び事務業務におきましては、職業安定法第51条および労働者派遣法第24条に準じた社内情報管理教育のもと、個人情報・メールアドレスへの不正アクセスの防止、個人情報の紛失漏洩、破壊などの防止のため厳重な情報管理・運営に努めて取扱いしております。

4. 個人情報の不利益取扱いの禁止について

皆様の秘密に該当する個人情報を知り得た場合は、正当な理由なく第三者に漏洩しないよう十分注意すると共に、その情報によりご本人に不利益な対応は致しません。

5. 企業内情報の取扱い準拠について

お取引先・就労先の企業内情報や社内マニュアルを知り得た場合には、皆様の個人情報と同様に取扱い・管理・廃棄には十分な配慮をお願いします。

⑦ お客様お問合せセンター

日常の紹介業務以外の分野については、当社紹介担当者も熟知していない場合がありますので、皆様のご質問にお答えする為にホットラインを設けております。

お仕事を紹介するシステムやそれに関する法令、雇用関係のトラブル、源泉所得税や各種保険についてのご質問、当社の各紹介担当者の対応などお気づきになった時はお電話下さい。内容によっては即答できないかもしれませんが、責任をもってお答えいたします。

大阪 TEL 06-6341-2205

京都 TEL 075-343-6076

神戸 TEL 078-321-3455

月曜日～金曜日 午前10：00～午後4：00

※尚、日常の仕事の件につきましては、従来の代表電話をお願いします。

自己チェックリスト

マネキンスタッフとして仕事をするということを理解していただけましたか？

この機会にもう一度自己チェックをしてみましょう。

- ☐ ブラウス、スーツ、制服の袖口、襟は清潔ですか？
- ☐ 売場に適した靴、スッキングを着用していますか？
- ☐ 売場にふさわしい髪型にしていますか？
- ☐ 爪は清潔に手入れしていますか？
- ☐ 売場ではアクセサリー等装飾品をはずしていますか？
- ☐ 売場では明るい表情を心がけていますか？
- ☐ 相手の目を見て接客していますか？
- ☐ 感情的な気持ちを表情や動作に表していませんか？
- ☐ 売場ではキビキビした動きをしていますか？
- ☐ 売場を走ったり、お客様の迷惑になるような歩き方をしていませんか？
- ☐ 待機中、壁に寄りかかったり、手を後ろに組んだりしていませんか？
- ☐ お客様に対して接客基本用語を使いこなしていますか？
- ☐ お客様に対してふさわしい言葉使いができていますか？
- ☐ 売場では私語を慎んでいますか？
- ☐ 売場の人達や周りの仕事仲間に対して挨拶、ふさわしい言葉使いはできていますか？

※

自己採点はいかがでしたか？ 日頃、自分を見直すことはなかなかないものです。これらの項目以外にも気を付けることはたくさんありますし、あらためて見るから初めてわかることもあるでしょう。少し慣れる度に自己チェックすることも仕事をリフレッシュするヒントになるかもしれません。常に新鮮な気持ちで仕事をするように心がけていきましょう。

勤務報告書

別紙資料②

(記入例)

勤務終了後2日以内にFAX送信し、勤務報告書はご自身で保管してください。

当社記入欄

領収書がある場合は指定箇所に添付し郵送してください。いずれも到着確認の電話をお願いします。↓

2026年 5月20日

会社名 (株)大阪商事 様

登録番号 005432 ←必ず記入して下さい

名前 大阪 花子

店名・売場名 阪急うめだ本店3F 婦人服

(長期・シーズン・短期)

担当

基本日給

円

残業単位

割

残業時間

H

求人受付

円

早番 9:30 ~ 18:00 遅番 11:45 ~ 20:15 その他 10:30 ~ 19:00

検印はサインでも結構です。

月/日	出勤時間	退勤時間	休憩時間	残業時間	印	月/日	出勤時間	退勤時間	休憩時間	残業時間	印
5/1	9:30	18:00	1.5		増	5/16	11:45	20:15	1.5		増
/2	9:30	18:30	1.5	0.5	↑	/17	9:30	18:00	1.5		
/3	9:30	18:00	1.5		↓	/18	11:45	20:15	1.5		
/4	休み				↓	/19	休み				
/5	10:30	19:00	1.5		↓	5/20	10:30	19:00	1.5		
/6	9:30	18:00	1.5		↓	4/21	9:30	18:00	1.5		
/7	9:30	18:00	1.5		↓	/22	9:30	18:00	1.5		
/8	11:45	20:15	1.5		↓	/23	11:45	20:15	1.5		
/9	休み				↓	/24	休み				
/10	休み				↓	/25	10:30	19:00	1.5		
/11	9:30	18:00	1.5		↓	/26	9:30	19:00	1.5	1.0	
/12	11:45	20:15	1.5		↓	/27	休み				
/13	10:30	19:30	1.5	0.5	↓	/28	休み				
/14	9:30	18:00	1.5		増	/29	9:30	18:00	1.5		
5/15	休み				増	4/30	11:45	20:15	1.5		増
						/31					

【定期代】(継続勤務した場合)

【1日の往復金額】

定期の期間	月/日 ~ 月/日	金額	交通機関	駅名 ~ 駅名	往復金額
バス	4/21 ~ 5/20	11,250円			円
JR	4/21 ~ 5/20	9,660円			円
	西宮 ~ 大阪				円
合計		20,910円	勤務日数	1日の往復金額	合計金額
			22日		円

《レシート添付》糊づけ

株式会社 アクト関西 大阪店

〒530-0001 大阪市北区梅田1丁目11番4-1200号

大阪駅前第4ビル12階

TEL(06)6341-2211

FAX(06)6341-5125

勤務報告書

(記入例)

別紙資料③

勤務終了後2日以内にFAX送信し、勤務報告書はご自身で保管してください。

領収書がある場合は指定箇所に添付し郵送してください。いずれも到着確認の電話をお願いします。

当社記入欄

2026年 4月 7日

会社名 (株)大阪商事 様

登録番号 005432 ←必ず記入して下さい

名前 大阪花子

店名・売場名 近鉄阿倍野店 B1 洋菓子売場

(長期・シーズン・短期) 担当

基本日給 円 残業単位 割

残業時間 H 求人受付 円

早番 9:30 ~ 18:00 遅番 11:45 ~ 20:15 その他 10:30 ~ 19:00

検印はサインでも結構です。

月/日	出勤時間	退勤時間	休憩時間	残業時間	印
4/1	9:30	18:00	1.5	0	増
2	9:30	18:00	1.5	0	
3	11:45	20:15	1.5	0	
4	10:30	19:00	1.5	0	
5	定休日				
6	9:30	18:00	1.5	0	
7	10:30	19:30	1.5	0.5	増
8	/				必ず記入して下さい
9	/				
10	/				
11	/				
12	/				
13	/				
14	/				
15	/				

交通機関	駅名～駅名	往復金額
阪急	豊中～大阪梅田	480 円
地下鉄	梅田～天王寺	580 円
		円
		円
		円
	1日の往復金額	1,060 円
勤務日数	1日の往復金額	合計金額
6 日	1,060 円	① 6,360 円

立替金明細	
材料費	② 315 円
	③ 円
	④ 円
総合計 (①+②+③+④)	6,675 円

《レシート添付》糊づけ

FAX(06)6341-5125

株式会社 アクト関西 大阪店

〒530-0001 大阪市北区梅田1丁目2番2-1200号

大阪駅前第2ビル12階

TEL(06)6341-2211

売場に入退店した時間を正確に記入して下さい
(百貨店リ教育時間は含まれません)

レシートは必ず下段へ糊づけして下さい

FAX

FAX

株式会社アクト関西 大阪店

厚生労働大臣許可番号 27-ユ-020361

人材紹介事業部

TEL 06-6341-2211

FAX 06-6341-5125

厚生労働大臣許可番号 派 27-020532

人材派遣事業部

TEL 06-6341-2215

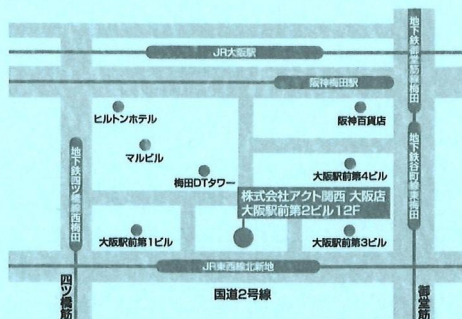
FAX 06-6341-5220

お客様お問合せセンター

TEL 06-6341-2205

所在地

〒530-0001 大阪市北区梅田1-2-2-1200
大阪駅前第2ビル12F



株式会社アクト関西 京都店

厚生労働大臣許可番号 27-ユ-020361

人材紹介事業部

TEL 075-343-6056

FAX 075-341-1002

お客様お問合せセンター

TEL 075-343-6076

所在地

〒600-8412 京都市下京区烏丸通綾小路下る
二帖半敷町646番地
ダイマルヤ四条烏丸ビル8F



株式会社アクト関西 神戸店

厚生労働大臣許可番号 27-ユ-020361

人材紹介事業部

TEL 078-321-3366

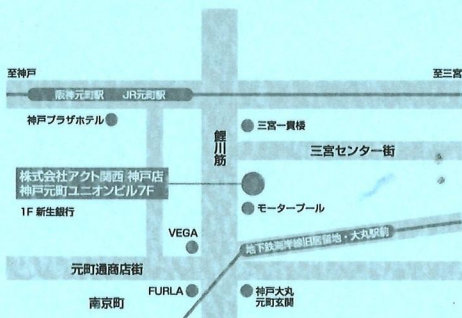
FAX 078-391-5152

お客様お問合せセンター

TEL 078-321-3455

所在地

〒650-0021 神戸市中央区三宮町3-7-6
神戸元町ユニオンビル7F



ACT KANSAI
OSAKA・KYOTO・KOBE