

I - 日頃からの心がけ

当社の一員として次の事を心がけましょう。

- ① 会社で決められた双則を守ることを最優先としましょう！
「人として正しいか？正しい事をしているか？」考えて行動しましょう。
- ② 店舗スタッフの仲手を大事にしましょう！
店舗内では、家族同様お互い助け合って行きましょう。
- ③ もち吉の商品を好きになり、大好きな商品をお客様へお勧めしましょう！
商品を好きになれば、お客様にもそのおいしさが自ずと伝わっていくものです、私のおすすめを作しましょう。
- ④ 感謝の気持ちを忘れずに、お客様の立場で考えて行動しましょう！
常にお客様の立場で考えて行動してください。
- ⑤ 積極的に仕事に取り組み、何事にも挑戦する気持ちを持ちましょう！
仕事の段取りを自ら進んで考えてチャレンジする意識を持ってください。
- ⑥ 堅いチームワークを作り上げ、全員で協力して課題を解決しましょう！
全員で考え抜き、皆さんで問題解決に取り組みましょう。家庭内に仕事を持ち帰らないようにしましょう。
- ⑦ 店舗での対応についての最大のポイントは、「明るい態度」と「元気なあいさつ」と「心からの笑顔」です！
お客様をいつでも快くお迎えできるよう店舗を無人にはしません。

II - 基本的なこと

1. 身だしなみ

◆ 身だしなみを整える

清潔感

① 香水

- ・香水 ⇒
(匂いのきつい)
- ・柔軟剤を含む

③ 顔

- ・華美な化粧 ⇒ **×**
- ・ナチュラルメイク ⇒ **○**
- ・ノーメイク ⇒ **×**

⑤ 手

- ・爪は短く
- ・マニキュア ⇒ **×**
- ・ネイルアート ⇒ **×**

⑦ 足元

- ・靴・靴下 ⇒ 黒系
- 靴はかかとの低い物は **○**
- ヒールは **×**
- ・ストッキング ⇒ 白色か黒系
- ・スニーカー ⇒ 黒系

調和

機能性

② 髪

- ・肩より長い髪 ⇒ 1つにまとめる
(黒か紺色のゴム)
- ・前髪 ⇒ 顔にかからない
- ・横髪 ⇒ 垂らさない
- ・染色・脱色 ⇒ レベル8以下

④ アクセサリー

- ・アクセサリー類 ⇒ **×**
(結婚指輪は **○**)

⑥ 服

- ・制服の改造 ⇒ **×**
- ・派手な色のインナー ⇒ **×**
- 冬場の上着 黒・紺色のカーディガンを着用
- ・名札は見える様に
- ・汚れ・シミ・シワ ⇒ **×**



Ⅱ-2 基本的なこと

2. あいさつ

◆ あいさつは、コミュニケーションの第一歩
「笑顔で、はっきりと、元気に、相手の顔を見ながら」
行いましょう

- ① 相手に好印象を持たれ、人間関係が良くなる
- ② 相手との会話のきっかけになる
- ③ 自分の緊張をほぐすことができる

◆ 歓迎のあいさつをするときは、
時のあいさつを加えるようにしましょう

- 開店から午前11時まで
「いらっしゃませ、おはようございます。」
- お昼の11時から17時まで
「いらっしゃませ、こんにちは」
- 17時から閉店まで
「いらっしゃませ、こんばんは」

3. 接客7大用語

- ① 「いらっしゃませ。」
- ② 「おそれいます。」
- ③ 「かしこまりました。」
- ④ 「少々、お待ち下さいませ。」
- ⑤ 「(大変) お待たせしました。」
- ⑥ 「(大変) 申し訳ございません。」
- ⑦ 「ありがとうございます。」



Ⅱ-1 基本的なこと

4. 言葉づかい

☆ お客様へは「否定口調」ではなく
丁寧語で接客してください

- ✕ お客様「あれないの？」
従業員「はい、ございません」
- 従業員「はい、申し訳ございません。
ただいまこちらだけになっております」
- ✕ 従業員「こちらに来て下さい」
- 従業員「こちらに来ていただけませんか。」
従業員「こちらでお伺いいたします。」

従業員間の会話もできるだけ丁寧語を使用しましょう。

5. 電話対応

◆ 直接見えないお客様にも丁寧に対応しましょう

「お電話ありがとうございます」
〇〇会社〇〇支店、〇〇〇でございます。」

◆ 3コール以上お待たせした場合の対応例

お待たせいたしました。
お電話ありがとうございます
〇〇会社〇〇支店 〇〇〇でございます

◆ 相手のお名前・電話番号を必ずお聞きしましょう

Ⅲ-3 仕事をする上での決まり事

1. 出退勤時について

① 駐車する場所について

- 従業員専用駐車場か、駐車場の端を使用して路上駐車は厳禁なのでないように

② 私物の保管について

- 所定のロッカーを使用し、鍵は各自の責任で保管管理すること

③ 出退勤の仕方

- 所定の出入り口を使います
- 出勤時は、「おはようございます。」退勤時は、「お疲れ様でした。（お先に失礼します）」のあいさつをします。
- 出社したら制服着用後すぐに出勤登録を。退社時は、着替える前に退勤登録を忘れずに自ら入力しましょう。
- つきあい残業は、厳禁です。
- 一人で必要以上に早く入店はしません。また、一人きりで残りません。

Ⅲ-2 仕事をする上での決まり事

2. 機密保持について

- 社内や店内で知り得た情報(個人情報・機密情報)は世人に漏らしません。

3. その他、就業ルールについて

- 金庫の鍵は常時施錠し、差したままにしません。また、現金の精算、金庫への収納は複数立ち合いで行います。
- 指定場所以外の喫煙は禁止です。
- 携帯等は更女へ置き、工作中的の私的使用は禁止です。ただし、家族等等への緊急使用について、店耳もしくは次席金の許可を得るものとします。
- お店で働くスタッフ・関係者・取引先等の個人情報を公表しません。
- ミス・トラブル・クレーム等は、すぐに店長・営業担当者・本社へ報告します。
- 店舗業務は「店舗マニュアル」に従った取扱いとします。

4. 指示・報告について

- 上司の指示に基づいて仕事をします。
- 自分のわからないことをお客様から尋ねられた時は、「少々お待ちくださいませ。確認してまいります。」と、お断りして、すぐに店長や先輩やスタッフに報告します。
- 指不された仕事が終わったら、上司に報告します。
- 店舗内の情報は、共有します。

Ⅲ-3 仕事をする上での決まり事

5. 労働条件について

① 使用期間について

- 入社から2ヶ月間は使用期間となります。

② 雇用期間について

- 雇用期間は1年間で、1年ごとに契約の更新を行います

6. 諸変更届について (就業規則第〇条)

●規律保持の為、一身上に関し、次の異動があった場合は速やかに所定の様式により責任者を経て総務部人事労務課に届け出るものとします。

1) 氏名または現住所を変更したとき

2) 新たに学校を卒業し、または特殊技能、免許資格を取得したとき

3) 自己または家族関係に記載の異動(出生、死亡、入学、卒業、就職、養子縁組、離婚等)があったとき

4) 通勤方法が変わったとき

5) 家族との連絡方法が変わったとき(緊急連絡先)

7. 勤務スケジュールについて

① 勤務日・勤務時間

●勤務日・勤務時間の変更の希望がある場合は、できるだけ早く申し出ます。

② 遅刻

●やむを得ず勤務時間に遅れそうなときは、出勤時間前までには連絡します。

③ 欠勤

●やむを得ない事情により欠勤するときは、遅くとも前日か出勤時間前までに、連絡します。

Ⅲ-12 仕事をする上での決まり事

2. 機密保持について

- 社内や店内で知り得た情報(個人情報・機密情報)は世人に漏らしません。

3. その他、就業ルールについて

●金庫の鍵は常時施錠し、差したままにしません。また、現金の精算、金庫への収納は複数立ち合いで行います。

●指定場所以外の喫煙は、禁止です。

●携帯等は更女へ置き、工作中的の私的使用は禁止です。ただし、家族等等への緊急使用について、店員もしくは次席金の許可を得るものとします。

●お店で働くスタッフ・関係者・取引先等の個人情報を公表しません。

●ミス・トラブル・クレーム等は、すぐに店長・営業担当者・本社へ報告します。

●店舗業務は「店舗マニュアル」に従った取扱いとします。

4. 指示・報告について

●上司の指示に基づいて仕事をします。

●自分のわからないことをお客様から尋ねられた時は、「少々お待ちくださいませ。確認してまいります。」と、お断りして、すぐに店長や先輩やスタッフに報告します。

●指不された仕事が終わったら、上司に報告します。

●店舗内の情報は、共有します。



Ⅳ-2 やってはいけないこと

- 次の候もkに該当する人は出社を禁止し、または退社を命ずることになります。(就業規則第〇条)
- 風妃、秩序を乱し、または衛生上有害と認められる人。あるいはその恐れありと認められる人。
- 勤務シフトを店舗スタッフ間で調整できない人。
- 酒気を帯て就業する人。
- 無届で休む人。
- 懲戒に該当する行為のあった人。
- 就業禁止、休職または出勤停止中の人。
- 前項の勤務規律に違反して出社しようとする人。

約束を守ることで信頼関係が生まれるもす。
日頃から心がけましょう。

約束を守ることで信頼関係が生まれるものです。
日頃から心がけましょう。

V-安全管理について

1.地震時の安否報告について

①こんな時は自分から連絡します

- 自分の勤務する店舗が、震度5「強」以上の地震の時必ず連絡します。

②連絡方法

- 電話など
- 営業時間内即時に。
- 営業時間外・可能であれば即時に。翌朝一番には必ず連絡

③連絡先



2.業務中の事故防止について

①転倒事故

- 工房での滑り、つまづき
- 排水溝・側溝での転倒
- 商品陳列時の転倒、腰痛発定

②店内飾り付け作成中の事故

- はさみ・カッターでの切傷

以上、くれぐれも気を付けてくださいネ!!

VI-よく使う電話番号

クレームの窓口

商品・接客・接遇に関するクレーム等
店舗管理課
外線：(000000000000)

人事に関する窓口

商人事労改課
外線：(000000000000)
店舗管理課
外線：(000000000000)

イベント・販促等に関する窓口

イベント・販促等に関する窓口
店舗企画課
外線000000000000)

建物・外回り等に関する窓口

店舗営繕課
外線000000000000)

会社の行事等の窓口

総務部総務課
外線：(000000000000)

VI-よく使う電話番号

業務内容の質問等の窓口

店舗管理課
外線：(000000000000)