

平成 21 年 11 月 13 日
日本百貨店協会

『百貨店纖維製品品質パスポート』の発刊について

—ファッショング分野における接客・販売レベル向上を目指し、新たな販売員向け教材を開発—

1. ファッショング商品の品質・安全知識を集約した業界初の販売員向け教材

日本百貨店協会（会長：鈴木弘治・高島屋社長）では、本年度の活動計画に掲げた「百貨店に対する安心、安全、信頼を確保するための事業」の一環として、この程、百貨店業界が共通して活用するファッショング分野の販売員向け教材としては初めて、『百貨店纖維製品品質パスポート』を制作・発刊（初版・5万部）しましたのでお知らせいたします。



消費者庁の新設などを契機に、今後、消費者の安全・安心への関心は一層高まる傾向が予想されますが、当協会ではこうした状況に適切に対応する上で、商品の品質に関する販売員の知識向上が不可欠であると考え、今年は特に、百貨店の主力商材である衣料品など纖維製品を対象として、販売員向け教材の検討を進めてきました。

この検討作業は、今年 5 月に新設した主要百貨店 6 社（株）伊勢丹、（株）そごう・西武、（株）大丸、（株）高島屋、（株）東武百貨店、（株）三越）の品質管理担当者によるワーキング部会が担当しましたが、各社が蓄積してきた様々な知見を集めながら、百貨店販売員としてお客様に十分ご納得いただけるレベルの品質・安全知識とはどのような事柄かを熟慮し、協会加盟全店で通用する内容となるよう取りまとめを行いました。

2. 常時携帯のポケット版小冊子にまとめ使い勝手にも配慮

今回作成したマニュアルは、その最大の特徴として「危機管理」「製品の安全性」「表示ガイドライン」等の知識から、「検品」「苦情発生時の基本確認事項」までがポケット版の小冊子に凝縮されています。纖維製品の販売を担当する従業員が勤務中常に携帯し、必要な場面ですぐ取り出し確認できるという使い勝手に配慮した編集・製本を行いました。

当協会では、この積極活用を推進することで、百貨店販売員の商品に関する品質面や法律面の知識不足を一掃し、百貨店におけるコンプライアンス（法律遵守）とリスクマネジメント（危機管理）の確立に努めるとともに、百貨店の消費者志向体制の強化と接客・販売レベルの向上に役立てたいと考えております。

なお、百貨店纖維製品品質パスポートは、各社の入店教育、業務教育等とリンクさせると共に、日々の業務点検、朝夕礼等での活用が主な想定シーンですが、百貨店と意識を共有いただくために、これを希望するお取引先にも広く頒布することとしています。

【次頁に「百貨店纖維製品品質パスポート」の内容詳細を記載】

NEWS LETTER

«「パスポート」の名称について»

百貨店がお客様に「安心と安全」をお届けするために、百貨店の各売場に従事する販売員（お取引先を含む）、バイヤー等が常に携行し、知識と意識を高めるためのマニュアル、ガイドライン。

「これを所持しない者は売場に入れない」というニュアンスから、「パスポート」と名付けた。

百貨店纖維製品品質パスポートの目次／頒布価格

百貨店纖維製品品質パスポートを有効に活用していただくために

1. 売場の危機管理 7ヶ条
2. 売場の危機管理
3. 売場の個人情報保護 10ヶ条
4. 纖維製品の安全性
 - (1) ホルムアルデヒド(ホルマリン)の規制に関する法律
 - (2) その他の安全性について
5. 商品表示
 - (1) 家庭用品品質表示法に基づく表示
 - (2) 外国の絵表示と日本の絵表示の比較表
 - (3) 外国のサイズ表示と日本サイズ表示の比較表
 - (4) 不当表示の禁止
 - (5) 取扱い上の注意
6. 日常の業務でできること
 - (1) 検品
 - (2) 苦情発生時の基本確認事項

＜頒布価格＞

- ◆日本百貨店協会会員 : 100円(税込)
- ◆会員外(百貨店のお取引先) : 200円(税込)

お問い合わせ先 日本百貨店協会 中山 高橋 岡部 森
TEL: 03-3272-1666