

## 販売員の7割が自宅待機を有効活用！

## ファッション・コスメ販売員の就業調査レポート

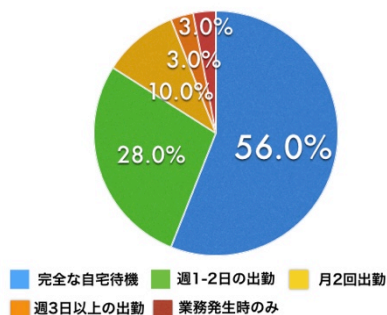
最短2週間で店舗の改善ポイントがわかる、業界初のファッション・コスメ企業向けCS・ES改善クラウド『SEEP（シーブ）』は、関東在住の販売スタッフ50名を対象に「緊急事態宣言下の販売スタッフの過ごし方」に関する調査を2020年4月10日～4月18日に行いました。店舗の休業が相次ぐ中、店頭に立つはずだった販売スタッフはどう過ごしているのか。調査の結果、このような環境下でも自宅待機の時間を前向きな成長機会として有効活用しようと、会社指示だけでなく個人も自発的に取り組む姿が見受けられました。レポート結果が、読者の皆さんの有意義な時間の使い方や成長につなげるためのヒントになれば幸いです。



## 完全自宅待機が過半数。待機中の店舗業務はEC関連が最多

Q.緊急事態宣言(7都府県)時の就業状況は？

SEEP



本調査は緊急事態宣言が7都府県に発令時の結果となりますが、全体の約60%が「完全な自宅待機」と回答しました。一方で、「週1-2日以上出勤している」は30%以上、中には通常通り出勤していると回答した方も。店頭での作業についての回答をチャートにした図を見ると、EC対応（オンラインショップへの在庫移動などの作業）が最も多く、次いで店頭管理業務、デスクワークが多い結果に。施設や店舗が休業していても、店頭での作業が一定割合で発生している実態が分かりました。

Q.出勤時の業務は？

SEEP

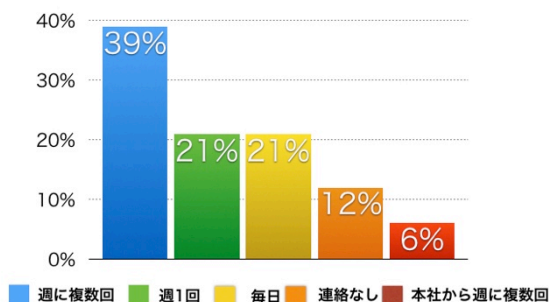


上位TOP3の業務について共通している点が「物理的に店頭でしかできない業務」となっており、防犯面やシステム面の観点から店舗スタッフが業務に従事していることが推察されました。一方で、デスクワークなどのシステム環境面の改善でリモート化できる業務や、店頭の清掃や売り場づくりなど、営業再開が見えてきてからの対応でも十分間に合いそうな業務もあり、営業が休止している中での対応における優先順位のつけ方に会社ごとの差が見える結果となりました。

## 待機中の業務は個人裁量が大きいという結果に

Q.上司や本社への連絡頻度は？

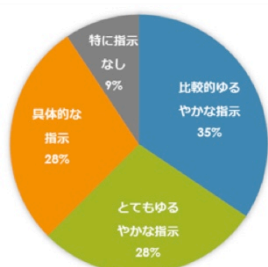
SEEP



待機期間中の上司や本社とのコミュニケーション頻度を見ると、約9割が週1日以上連絡を取り合っているものの、会社からの業務内容については、具体的な業務指示（やるべき業務や期日などが明確になっている）の割合は28%にとどまり、70%以上の回答者にとっては会社指示の業務であっても個人の裁量が大きいという結果となりました。

Q.会社からの業務指示に近いものは？

SEEP



この結果となった背景について、今回の緊急事態宣言の発令とこれに伴う対応までのリードタイムが短かったことでもあります。スタッフ全員が「店頭にいる時間以外に双方向のやりとりをする」組織内でのコミュニティづくりや、コミュニケーションに必要なインフラ（個人のメールアドレス、WEB会議システムやSNSのアカウント付与など）の整備が追い付いていない、という実態にもよるものではないかと推察されます。

## 待機時の成長は「自分次第」！自発的に取り組んでいることは？

今回の調査では、「会社指示の業務内容」に加え、「自発的に取り組んでいること」についてもアンケートをとりました。会社指示の業務としては、マニュアルの精読や売上分析など、「普段忙しくて時間がとれない」が、本来通常時すべき業務もありつつ、「このタイミングだからこそ」改めて学びなおせることや、WEB会議アプリを通じたプレゼンなど、より広範なビジネスシーンでの活躍にもつながる業務がありました。

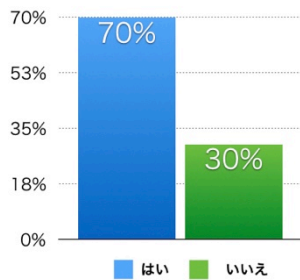
### 会社指示の業務（一部抜粋）

- ・ マニュアル精読
- ・ **ファッションや文化についての研究とWEB会議アプリを通じたプレゼン**
- ・ 店舗別の売上と環境についての分析
- ・ シフト作成、月次報告
- ・ **競合ブランド分析とレポートの提出**
- ・ 自社商品についてのアプリを通じた学習
- ・ 自分自身やチームのアクションプラン設定
- ・ **会社指定書籍の精読とレポートの提出**

### 自発的な取り組み（一部抜粋）

- ・ 毎日スタッフ間でのコミュニケーション
- ・ オンラインビジネススクール
- ・ **個人での自社商品のSNSを通じた紹介**
- ・ **社内アプリや社内SNS用ファッションコラム作成**
- ・ ディレクターなど発信力の高いメンバーによる書籍、映画、アートについての情報共有
- ・ 接客関連書籍の精読
- ・ **語学学習(英語、中国語)**
- ・ **アフターコロナの接客の在り方のプラン作成**

Q.会社指示の他、自発的に取り組んでいますか？ 



また、会社指示の業務以外に自発的な取り組みをしている、と回答したのは全体の70%となり、待機時間についての使い方が「自分次第」になっている部分が多いからこそ、日頃からどのような姿勢で接客に臨んでいるかが、個人によってそれぞれの取り組みに反映された回答内容となっています。

具体的な取り組みの中で感じたことは、体系的に学びなおすことや全く新しい知識やスキルを吸収しよう、とする「前向きな姿勢」であり、中でも、「新しい販売員像」とも言うべき「店頭での販売とオンラインでの販売、双方をこなすためのアクション、そしてプランを作成する」取り組みをはじめている回答者がいたことは、販売スタッフの未来を感じる非常に前向きな調査結果となりました。

## ■ 調査概要

期間：2020年4月10日～4月18日

対象者：ラグジュアリー、セレクト、カジュアル、スポーツ、ファストファッションなどに務める関東在住の販売スタッフ、マネージャーなど

有効回答数：50名

調査方法：SEEPにて作成した独自設問へのWEBアンケート回答

分析したのはこの人！  
SEEP 事業部長 新井 敬介



2019年10月にサービスを開始してから、のべ1,000件を超える調査を行って参りました。販売員の仕事の素晴らしさにスポットライトを当て、ロールモデルをシェアし合う。楽しみながら店舗改善が進む世界を目指します。

## ■ SEEP とは



最短2週間で店舗の改善ポイントがわかる、業界初のファッション・コスメ企業向けCS・ES改善クラウドです。ファッション、コスメ、ライフスタイルに関心の高いiDA登録者20万人の中から調査員を選定。スマホで簡単に顧客満足度調査を実施することができ、結果はクラウドで一括管理が可能です。属人的だった販売スタッフの接客を数値化することで、売れる販売員のロールモデルが見える化、他店舗への事例シェアも簡単にできるようになります。「わかりやすい」「早い」「安い」が揃った、店舗スタッフのためのPDCA改善プラットフォームです。

## ■ 運営会社について



株式会社iDAはファッション業界における「専門性」「全国展開」「教育力」を強みとして、人材紹介・派遣、採用支援、転職・新卒サイト運営、人材育成、新規出店コンサルティングや店舗運営代行のソリューション提供を行う人材会社です。業界の全ての人、企業に対してWORKING DREAM®を実現します。iDAはファッション・コスメ企業に特化したトータルソリューションカンパニー「ワールド・モード・ホールディングス株式会社」のグループ企業です。<https://www.ida-mode.com/>

## ■ 販売員応援プロジェクト『STAY HOME,STAY ACTIVE』



iDAは新型コロナウイルスの影響を受け、4/17より自宅待機中で不安を抱える販売員を応援するプロジェクト『STAY HOME,STAY ACTIVE』をオープンしました。基礎的な販売研修に加え、スキンケアやレザーの基礎知識、接客用の外国語などが自宅で学べるe-ラーニングの他、新型コロナウイルス関連の公的給付金情報を一括掲載し、自身が該当しているかLINEで個別診断ができます。PV数は2日で1万件を超え、現在無償公開中。

<https://www.ida-mode.com/lp/stayhomestayactive/>

【SEEPに関するお問い合わせ先】

株式会社 iDA 店舗コンサルティング事業部 新井／田村

MAIL : [seep@ida-mode.com](mailto:seep@ida-mode.com) URL : <https://seep.jp/>

