

ノウハウぎっしり虎の巻 毎日全店で読み上げ

シリーズ

人財育成

～人材育成の3本柱～ ドンドンアップ

古着チェーンのドンドンダウン オン ウェンズデイを運営するドンドンアップ(岩手県盛岡市)は、人材育成に大きく3つの柱を立てている。「7アクション」「虎の巻」「DONCS(ドンクス)」がそれだ。社員や直営店スタッフだけでなく、FC加盟企業にも同店のコンセプトを浸透させるため、工夫を凝らしている。

7つの行動基準で お客が気持ちよく買物

同社が力を入れてい
る人材育成法は「7ア
クション」だ。これは
スタッフが売り場に立
つ上で最も重要な行動
を定めたもので、お客
にプレッシャーをかけ
ず、自分で決めて買い
物をしてもらうための
配慮を記している。

7つのアクションは
すべて英語表記。「Eye
beams & impressive
smile(視線と印象的
な笑顔)」「Never stop
Keep moving with the
big action(止まるな、
大きく動き続けよう)」「
などがある。その内
の1つ「Keep SAKURA
in perfect condition」
は同店の名物マネキン「サ
くら」の活用方法につ
いて。後ろ姿はお客、
前はスタッフというのが
「サくら」のコンセプト
だ。

後ろ姿を人間にそっ
くり作りこみ、見せ
たいコーナーに置くこ
とで、「あそこには何
かあるのかな」とお客
を誘導させることがで
きる。また「サくら」
の前面に「私の服も買
えます」などのPOP
を付ければ、販売スタ
ッフとしての役目も果
たせる。

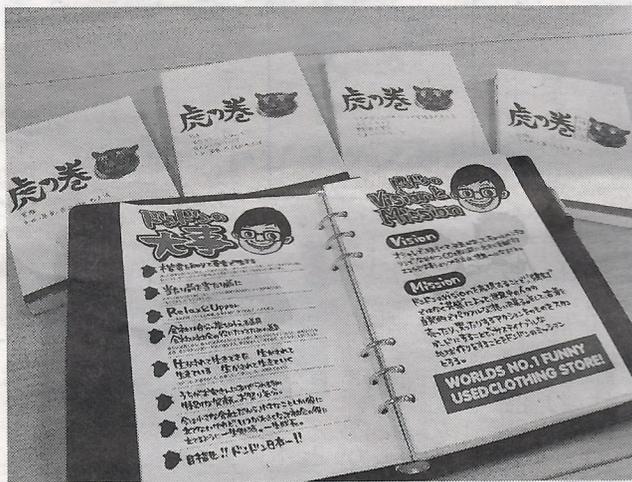
「7アクション」に
はこうしたマネキンの
つくり方や設置方法の
他、店内放送やお客へ
の声掛けについても書
かれている。

**顧客満足を上げる
マネーや身だしなみも
もつ** つ力を入れて
いるのは「DONCS」
研修だ。これは
「ドンドンのCS(顧
客満足)」の意味で、
マネーや身だしなみ、
言葉づかいなどを学
ぶ。現在直営店を中心
に高田麻美さんが講師
となって、研修を行っ
ている。

「都市部では若いお客
様が多いのですが、郊
外の店舗になると80代
の方もいらっしやいま
す。まずは身だしなみ

ドンドンダウンのノウハウが詰まった「虎文庫」

ドンドンアップの「虎文庫」4冊(写真上)。この他他社では「ドンドンのVisionとMission」、「ドンドンの大事」を定めている(写真の下参照)。これが人材育成の3つの柱のベースになっており、一般企業という社是、社訓にあたる。店舗や事務所でも毎朝唱和している。「FC加盟の企業はそれぞれ違う企業理念を持っています。ドンドンダウンとして共通に目指すものがないとバラバラになってしまうので、明確に提示しています」(営業本部の高田麻美さん)



営業本部 人材育成担当
高田麻美さん

をきちんとし、清潔感
を重視するようにして
います。基本的にごん
なファッションでもい
いのですが、銀のつい
たアクセサリーなど、
洋服やお客様を傷つけ
る心配のあるものはN
Gです」

高田さんが一番研修
で大事にしているのは
「表情」だ。表情一つ
でお客は感動もすれ
ば、イヤな思いもする。
「弊社がお客様に差し
あげられるのは特別な
笑顔とお祭り気分だと
考えています。ハッピ
ーになって帰っていた
だけ、他の人にもお店
のこころを話したくなる

「虎の巻」だ。表情一つ
でお客は感動もすれ
ば、イヤな思いもする。
「弊社がお客様に差し
あげられるのは特別な
笑顔とお祭り気分だと
考えています。ハッピ
ーになって帰っていた
だけ、他の人にもお店
のこころを話したくなる

「虎の巻」
同社の人材育成の基
本となっているのは
「虎の巻」だ。

ためには、特別な笑顔
が必要だと感じしていま
す」

以前から「ドンドン
にっこにこ運動」を進
めており、あいさつな
どの後に必ず笑顔をつ
けるようにしている。

今後は人材育成を徹
底し、「アルバイトス
タッフであっても、虎
の巻に書いてあること
が実践できるようにし
たい」と高田さん。店
長研修は分厚いマニユ
アルを用い、ほぼ3日
間缶詰め状態で行われ
る。今後もFC店が増
えることから、店長が
現場スタッフの指導を
しっかりとできるように
したいと考えている。

「虎の巻」
同社の人材育成の基
本となっているのは
「虎の巻」だ。



東京・調布国領店の親子連れ「さくらちゃん」。本当に人間そっくりだ。

これは岡本昭史社長
が店舗運営をする中で
培ってきた経験と知識
をまとめたもので、売
上のつくり方や接客方
法など、ドンドンダウ
ンのノウハウがすべて
詰まっている。

「店舗での始業時のミ
ーティングでは、この
中の一部をスタッフ全
員で読みます。どこを
読むかは前月末に本部
から通達をし、直営・
FC含む全店舗で同じ
場所を読むようにして
います」と高田麻美さ
ん。

本部では季節やセー
ル時期によって読む内
容を選んでおり、今な
ら「初売りのつくり
方」などになる。

元々「虎の巻」は4
5センチの厚さにも
なるファイルだった
が、利便性を考えて
「虎文庫」として4冊
にまとめられた。虎文
庫は店舗に1セットと
各社員に配られている。
すべてにナンバー
が振られており、誰が
何番を持っているかを
本部が把握。退社する
場合は返納し、紛失し
たら罰金10万円だ(ま
だ前例がない)。それ
だけ流出したら困る大
事なノウハウが詰まっ
ている。

会社概要
ドンドンアップ(岩手県盛岡市)
設立: 1997年8月(創業は1991年7月)
代表取締役: 岡本昭史
従業員数: 209名(2013年3月現在 アルバイト含む)
店舗数: 62店舗(内直営13店舗)
資本金: 4億9942万円
事業内容: 古着店「ドンドンダウン オン ウェンズデイ」
の運営。およびフランチャイズ事業。