

目次

1.施設の概要	1.全体施設概要	(1) 岩田屋三越について	
	2.お客さま施設の概要	(1) 契約駐車場の場所	
	3.各種問い合わせ先	(1) 各種問い合わせ一覧	
2.お客様さまに関する こと	1.お客さまサービス	(1) 案内所	
		(2) お客さまのお呼び出し	
		(3) 迷い人の対応	
		(4) 急病人・怪我人への対応	
		(5) 遺失物・拾得物の取り扱い	
		(6) らくらく受取サービス	
		(7) 駐車場ロポーターサービス	
		(8) 駐車料金割引サービス	
		(9) 通訳サービス	
		(10) 外国人旅行者への消費税免税	
	2.お客さま対応伝票関連	(1) 各種伝票保管期間	
		(2) 取消	
		(3) 返金	
		(4) 修理加工伝票	
		(5) お取り置き伝票	
		(6) 代済商品承り伝票	
		(7) 前受	
		(8) 移動伝票	
		(9) 社内お届け伝票	
		(10) クレジット購入登録票	
		(11) ご来店いただけないお客さまへの販売 〔電話注文決済・代金引換決済・前納票〕	
		(12) 差入書	
		(13) 領収書	
	3.お客さまのお出迎え・お見送り	(1) 開店時・閉店時	
	4.お客さま制限事項	(1) 館内でお客さまにご遠慮いただいている行為	
		(2) ご遠慮いただいている行為を館内で見かけた場合	
	5.個人情報の取り扱いについて	(1) 個人情報とは	
(2) 個人情報取扱いルール			
(3) 個人情報に関する注意事項			
3.ショップ営業に 関すること	1.情報伝達と共有	(1) 岩田屋三越からの情報伝達に関して	
	2.各種申請に関して	(1) 延灯願・作業申請に関して	

	3.法令の遵守	(1) コンプライアンス	
	4.社員販売に関して	(1) 社員販売(9番)ポスター掲示に関して	
	5.各種点検について	(1) お買場商品点検	
		(2) 針管理点検	
		(3) 防災チェック	
	6.景品(ノベルティ)提供	(1) 景品(ノベルティ)を提供する場合の 注意事項と申請方法	
	7.DM/チラシ	(1) エムアイカードの会員データを活用したDM発送	
		(2) ショップの顧客データを使用した 独自DM発送ルール	
		(3) ショップによる岩田屋三越各店の ロゴ使用・名称使用	
		(4) 館内での取材・撮影ルールと申請	
(5) 館内でのチラシ配布			
8.エムアイカードのお勧め	(1) 主なカードラインナップ		
	(2) お客様にとってのメリット		
	(3) ショップにとってのメリット		
9.三越伊勢丹アプリ	(1) 三越伊勢丹アプリのお勧め		
	(2) 三越伊勢丹アプリエムアイポイント付与利用 ポケットガイド		
10.POS操作に関して	(1) 各種POS操作に関して		
4.スタイリスト勤務に 関すること	1.スタイリスト登録	(1) スタイリスト登録手続きの流れ	
		(2) スタイリスト登録申請	
		(3) 岩田屋三越入店時研修	
		(4) 名札(紛失・破損)	
		(5) スタイリストの岩田屋三越での勤務終了	
	2.セミナー(研修)	(1) パートナースタッフセミナーの流れ	
		(2) 岩田屋三越入店時PS研修	
		(3) 岩田屋三越POSレジ研修	
	3.入退館	(1) 出退勤について	
	4.館内でのスタイリストルール	(1) 私物の管理	
		(2) 身だしなみについて	
		(3) 買物品の持ち出しについて	
		(4) いただき物等の持ち出しについて	
5.物流に関すること	1.お客様配送	(1) 岩田屋三越の配送について	
		(2) 運賃経費申請書	

	2.商品等の搬入/搬出	(1) 商品等の搬入について		
		(2) 商品等の搬出について		
	3.郵便室の運用	(1) 郵便室の対応		
		(2) 到着郵便物について		
		(3) 郵便物の差出し		
		(4) 郵便切手・現金書留封筒の取扱いについて		
	6.庶務・安全管理に関すること	1.庶務	(1) ゴミ管理	
		2.防災	(1) 火災発生時の対応	
(2) 地震発生時の対応				
(3) 防火管理体制				
(4) ショップ内の安全管理の徹底				
(5) 電気器具や熱を発生する器具使用時の注意事項				
(6) 防災設備への障害				
(7) 消防導線・消火栓がショップ区画内にある場合				
(8) 後方通路等への荷物放置禁止				
(9) 各災害情報について				
3.防犯		(1) 犯罪発生時の対応		
		(2) 不審者への対応		
		(3) ショップの防犯対策		