

店舖作業

基準書

## 目次(1)

日課	1-1	入店
日課	1-2	売上精算
日課	1-2付-1	[営業日報モニターリスト]
日課	1-2付-2	[金庫チェック表]
日課	1-2付-3	[ドロア釣銭入力表]
日課	1-3	レジ立ち上げ
日課	1-4	作業割当表確認
日課	1-5	開店準備
日課	1-5付	[開店作業確認事項]
日課	1-6	朝礼
日課	1-6付	[朝礼マニュアル]
日課	2-1	検品
日課	2-1付	[納品伝票]
日課	2-2	仕分け・バラまき
日課	2-3	品出し
日課	2-4	格納
日課	3-1	棚上補充
日課	3-2	倉庫補充
日課	4-1	前進立体陳列
日課	4-2	POP手直し
日課	4-3	プライスカード手直し
日課	5	接客
日課	6-1	チェッカー
日課	6-2	サッカー
日課	6-3	店内両替
日課	6-3付	[現金回収&店内両替表]
日課	7	クリンリネス
日課	8-1	品質管理
日課	8-2	欠品管理
日課	8-2付	[欠品チェックリスト]
日課	8-3	伝票管理
日課	8-3付-1	[伝票回収表]
日課	8-3付-2	[店舗売価在庫見込表]
日課	8-4	ポイントカード申し込み書記入と集計
日課	8-4付-1	[ポイントカード申込書]
日課	8-4付-2	[ポイントカード加入者数表]
日課	8-5	指示書確認
日課	8-6	勤怠確認
日課	9-1	発注作業—①商品発注

## 目次(2)

日課	9-1付-1	[ベンダー別発注日一覧表(3枚)]
日課	9-2	発注作業-②発注エラーデータ確認
日課	9-2付	[発注エラーリスト]
日課	9-3	客注品の受注
日課	9-3付	[客注品受注リスト]
日課	9-4	商品マスター登録依頼
日課	9-5	消耗品発注
日課	9-6	タバコ自販機作業
日課	10-1	閉店作業
日課	10-1付	[閉店準備作業確認項目]
日課	10-2	閉店作業-終礼
日課	10-3	閉店作業-レジ精算
日課	10-3付	[売上レシート貼付表]
日課	10-4	閉店作業-退店
日課	10-4付	[退店時確認事項]
日課	11	銀行入金・銀行両替
日課	12	仮払金処理
週課	1-1	販売計画立案
週課	1-2	作業割当表記入
週課	1-2付	[週別作業割当表](4枚)
週課	2	フェイシング数手直し
週課	3-1	広告特売準備-①POPチェック
週課	3-2	広告特売準備-②POP貼付け
週課	3-3	広告特売準備-③特売商品発注
週課	3-4	広告特売準備-④商品陳列
週課	3-5	広告特売後処理
週課	3-5付	[特売残品処理一覧表]
週課	4	品質保持期限チェック
週課	5	クリンリネス
週課	6	在庫報告書記入
週課	7	競合店調査
週課	7付	[競合店価格調査書]
月課	1-1	月間特売準備-①
月課	1-2	月間特売準備-②POP貼付け
月課	2	返品作業
月課	3	勤怠管理
月課	4	クリンリネス
月課	5	仮払金精算
月課	6	日別売上予算作成入力

## 目次(3)

月課	7	稼働計画作成入力
月課	7付	[稼働計画表]
月課	8	月度報告書記入
月課	8付	[月度営業報告書]
月課	9	ミーティング
月課	9付	[ミーティング報告書]
月課	10	月末最終日売上高報告
四半期・年間	1	P・A契約の更新
四半期・年間	2	季節商品改廃(棚替)
四半期・年間	3	プロモーション改廃
四半期・年間	4	クリンリネス(四半期・年間)
四半期・年間	5	棚卸準備
不定期	1	クレーム処理
不定期	1付	[クレーム報告書]
不定期	2	事故処理
不定期	2付	[事故処理報告書]
不定期	3	始末書・顛末書記入
不定期	3付-1	[始末書]
不定期	3付-2	[顛末書]
不定期	4	備品発注
不定期	4付	[上申書(店舗備品発注用)]
不定期	5	商品店間移動作業
不定期	5付-1	[単品移動伝票]
不定期	5付-2	[支店間移動表]
本部指示	1	新商品陳列
本部指示	2	割当品陳列
本部指示	3	プライスカード(PC)差し替え
本部指示	4	定番売価変更
本部指示	4付	[売変伝票]
本部指示	5	商品改廃作業
本部指示	6	店舗端末商品データの確認
本部指示	6付	[SC-5009 レコード件数の確認]
本部指示	7	各プロモーション
本部指示	8	店長業務引継書記入
本部指示	8付	[店長業務引継書]

業務分類	項目No.	業務名
日課	1-5	開店準備
<p><b>【定義】</b>  ○店内に格納されている、商品・店頭什器・備品を店頭に出し、お客様が入店できる状態にする為。  ○店内及び店舗周囲の清掃など、お客様を迎え入れるためのマナー項目。</p>		
<p><b>【手順】</b>  ○B.G.M.……開店後、午前11時まで「来店挨拶」を店内に流す。  (以後、営業時間中は店長が指示したB. G. M. を流す)  ○防犯カメラ……レジ精算後、録画用ビデオテープをその日の物と交換し、以後24時間録画する。  ○クリンリネス…店内は、床をモップ清掃し、陳列什器の一番上に陳列されている商品にはたきを掛ける。店舗周囲は、店前の歩道・側溝、駐輪・駐車場の清掃を行う。  ○店頭陳列……店頭陳列展開を行っている店舗は、速やかに店頭陳列什器を定位置にセッティングする。  ○店頭備品準備……玄関マット・ゴミ箱・灰皿・ショッピングカート・買物かご・DPE看板・店頭のぼりを所定の位置に置く。  ○ストッカーの水を捨てる。  ○POPチェック……各売場のPOPに汚損・破損が無い点検する。ある場合には、開店作業が終了後に手直しを行う。(日課4-2参照)</p>		
<p><b>【頻度】</b>  ○毎日</p>		
<p><b>【備考】</b>  ○物品を並べる場所は、店舗所定の位置とする。わからない時は、社員に指示をあおぐ。  ○AM10:00までに作業を終了させる。  ○開店準備確認表の項目に従い、点検する。</p>		
<p><b>【因数】</b></p>		

業務分類	項目No.	業務名
週課	4	品質保持期限チェック
<p><b>【定 義】</b>  ○売場に陳列されている商品を、一つ一つチェックし不良品を撤去する。  ○撤去した商品は所定の方法で返品または破棄する。</p>		
<p><b>【手 順】</b>  ○選別チェックポイント(作業マニュアルP. 38参照)  ○不良品に該当する商品は、直ちに売り場から撤去し、所定の位置に保管する。  ○返品可能な商品は、所定の返品方法で返品する。(作業マニュアルP. 39)  ○返品不可の商品は、破棄伝票を起票し破棄する。</p>		
<p><b>【頻 度】</b>  ○2週間に1回行う。</p>		
<p><b>【備 考】</b></p>		
<p><b>【因 数】</b></p>		

業務分類	項目No.	業務名
日課	1-2	売上精算
<p><b>【定義】</b>  ○前日の売上金額、レジ過不足金額、銀行入金額を確定する為に行う。  ○金庫チェック・ドロアー精算と営業日報の入力。</p>		
<p><b>【手順】</b>  ○店舗端末のTAURUS「営業日報入力」の画面で行う。  ○金庫チェックを行う。  ○前日売上レシートより必要項目を入力する。  ○ドロアー内のお金の枚数を、金種ごとに入力を行い、売上金額とレジ過不足金額を確定する。  ○登録処理と送信処理を行う。  ○印刷された営業日報モニタリストを財務部へFAXした後、所定のファイルに綴じる</p>		
<p><b>【頻度】</b>  毎日</p>		
<p><b>【備考】</b>  ○朝礼までに作業を終了させる。  ○5000円以上のレジ過不足金額がある場合、及び、金庫の釣銭準備金が所定の金額に合わない場合、直ちに店舗運営部に報告し指示を仰ぐ。</p>		
<p><b>【因数】</b></p>		

業務分類	項目No.	業務名
日課	1-1	入店
<p><b>【定 義】</b>  ○所定の出入口より入店する。  ○開店担当者は、セキュリティの解除と店内異常の有無を確認する。</p>		
<p><b>【手 順】</b>  ○開店担当者は、所定時間迄に入店口より所定の鍵とセキュリティカードを使用し、開錠とセキュリティーの解除を行い、入店する。  ○店内に異常がないことを確認する。  ○何らかの異常がある場合、直ちに店舗運営部に連絡する。</p>		
<p><b>【頻 度】</b>  ○毎日</p>		
<p><b>【備 考】</b>  ○入店は、稼働時間より早めに時間に余裕をもって入店することを心がける。  ○従業員用の出入口がある店舗においては、従業員用出入口から入店する。  ○遅刻又は鍵忘れの場合は、店長及び店舗運営部へ即、電話連絡をし指示を仰ぐこと。</p>		
<p><b>【因 数】</b></p>		



業務分類	項目No.	業務名
【定義】		
【手順】		
【頻度】		
【備考】		
【因数】		

業務分類	項目No.	業務名
日課	1-3	レジ立ち上げ
<p><b>【定 義】</b>  ○本部からのメンテナンスデータをレジに反映させる為（開店処理）。  ○レジ機械をその日の商品売上登録作業(スキャン作業)が行えるようにする。</p>		
<p><b>【手 順】</b>  ○レジの自動日計クリアが正常に終了していることを確認する。  ○ストコンを再起動させる。  ○開店処理を行う。  ○ゼロ円点検を行う。  ○周辺機器の準備を行う。  ○扱者オープンを行う。</p>		
<p><b>【頻 度】</b>  ○毎日</p>		
<p><b>【備 考】</b>  ○社員のための業務とする。  ○扱者オープンを行う前にドロアをセットする。  ○朝礼までに作業を終了させる。</p>		
<p><b>【因 数】</b></p>		

業務分類	項目No.	業務名
日課	9-5	タバコ自販機作業
<p><b>【定義】</b>  ○タバコ自販機の商品補充・売上精算を行う。</p>		
<p><b>【手順】</b>  ○所定の鍵で自販機を開け、売上金を回収する。  ○釣銭状況を確認し、必要ならば補充する。  ○補充するアイテムと数量をメモする。  ○売上金を金庫内に一時保管する。  ○メモをもとに補充を行う。  ○一時保管していた売上金を集計する。  ○確定した売上金をレジに打ち込む。  ○レシートに担当者のサインをし、売上報告書に貼付する。</p>		
<p><b>【頻度】</b>  ○毎日</p>		
<p><b>【備考】</b>  ○売上金の回収、集計、打ち込みは社員のための作業とする。  ○繁忙時は避ける。</p>		
<p><b>【因数】</b></p>		

業務分類	項目No.	業務名
日課	1-4	作業割当表確認
<p><b>【定義】</b>  ○その日に行う作業内容の確認。</p>		
<p><b>【手順】</b>  ○その日に行う作業の確認。  ○その日に勤務する従業員の氏名・勤務時間帯・人時数を確認する。  ○必要があれば変更する。  ○従業員に告知する。</p>		
<p><b>【頻度】</b>  ○毎日</p>		
<p><b>【備考】</b>  ○社員の業務とする。</p>		
<p><b>【因数】</b></p>		

業務分類	項目No.	業務名
日課	1-6	朝礼
<p><b>【定義】</b>  ○朝礼は店舗の1日の始まり。  ○当日の作業内容、連絡事項の確認及び従業員のモラルアップ。</p>		
<p><b>【手順】</b>  ○AM9:45に朝礼実施場所に集合する。  ○朝礼担当者が朝礼マニュアル(各店配布)に基づき実行する。</p>		
<p><b>【頻度】</b>  ○毎日</p>		
<p><b>【備考】</b>  ○朝礼担当者は朝礼を行う時点の店舗責任者とする。  ○AM9:45～AM9:50の間に行う。</p>		
<p><b>【因数】</b></p>		

業務分類	項目No.	業務名
日課	2-1	検品
<p><b>【定義】</b>  ○自店で発注した商品が、完全な状態で発注数量通り入荷したかを照合する為。</p>		
<p><b>【手順】</b>  ○店所定の位置で行う。  ○伝票の日付、店名を確認し、記載されている商品名・容量・個数を読み上げる。  ○不良品及び商品・数量の誤納品は、その場で伝票の削除・訂正を行う。  ○伝票所定の位置に検収印を押し、納品受領書を(ある場合には納品控も)業者に渡す。</p>		
<p><b>【頻度】</b>  ○毎日</p>		
<p><b>【備考】</b>  ○発注者又は店長もしくは当日責任者の指示した者が行う。  ○不良品か否かの判断に迷いがある時は、社員に指示を仰ぐ。</p>		
<p><b>【因数】</b></p>		

業務分類	項目No.	業務名
日課	2-2	仕分け・バラまき
<p><b>【定義】</b> ○品出し作業を効率よく進める為。</p>		
<p><b>【手順】</b> ○オリコン又はダンボール内の商品を確認する。 ○1部門の商品がまとまっている場合は、そのまま該当する部門の通路に運ぶ。 ○部門が混在している場合は、一旦通路に置き、店内カゴを用い中分類ごとに仕分けを行い、その後各通路へバラまく。 ○空になったオリコン・ダンボールを店舗所定の場所に格納する。</p>		
<p><b>【頻度】</b> ○毎日</p>		
<p><b>【備考】</b> ○オリコン等は通路障害を発生させない場所に置く。 ○仕分け・バラまきは定番商品から行い、特売商品・スポット品はカゴ車又は倉庫保管とし、通路を確保する。 ○バラまきは台車を使用する等、効率良く運搬する。</p>		
<p><b>【因数】</b></p>		

業務分類	項目No.	業務名
日課	2-3	品出し
<p><b>【定義】</b>  ○納品された商品を迅速かつ整然と陳列し、商品を販売できる状態にする為。</p>		
<p><b>【手順】</b>  ○主通路及び、バラまかれた商品で通路障害を起こしている場所から始める。  ○欠品商品、品薄商品、大きな商品から陳列する。  ○陳列は「先入れ先出し」で行う。特に、品質保持期限のある商品は徹底する。  ○棚に陳列しきれない商品は、専用のカゴに入れ、所定の場所で保管する。</p>		
<p><b>【頻度】</b>  ○毎日</p>		
<p><b>【備考】</b>  ○陳列時に発生する紙・ビニール類のゴミ等は、空のダンボール箱等に捨て、ゴミを散乱させないように注意する。  ○棚にフェイスが無い商品は、新商品や客注品の為勝手に商品を置かず社員に指示を仰ぐ。  ○お客様の邪魔にならないように注意し、お客様が商品を選んでいる gondola は極力品出しをしないようにする。  ○物流納品の品出しは、午前中をメドに終了させる。</p>		
<p><b>【因数】</b></p>		



業務分類	項目No.	業務名
日課	2-4	格納
<p><b>【定義】</b>  ○陳列できなかつた商品在庫を、所定の場所に置き売場の通路確保と商品の数量管理を図る為。</p>		
<p><b>【手順】</b>  ○格納場所の整理整頓を行う。  ○台車等で商品在庫を格納場所へ運搬する。  ○数量管理を行いやすい様、整然と所定の場所に置く。</p>		
<p><b>【頻度】</b>  ○毎日</p>		
<p><b>【備考】</b>  ○格納は品出し終了後に行う。  ○格納する場所が分からない時は、勝手に置かず社員に指示を仰ぐ。  ○ケース物は倉庫、バラ物は予備棚に格納する。(フーズ部門は除く)  ○台車での運搬は、お客様にぶつかったりしない様、特に注意する。</p>		
<p><b>【因数】</b></p>		

業務分類	項目No.	業務名
日課	3-1	棚上補充
<p><b>【定義】</b>  ○チャンスロスを防ぐ為。  ○店内の美観を損なわない為。  ○発注時の在庫数を確認する為。</p>		
<p><b>【手順】</b>  ○予備棚の商品をメモする。  ○メモを持ち、売場陳列できる数量を書き込む。  ○メモをもとに商品をカゴに入れる。  ○売場へ行き商品を陳列する。  ○売場の商品に対し前進立体陳列をかける。(前進立体陳列は日課4-1参照)  ○予備棚に残った在庫は、カテゴリーごとにまとめフェイスを整える。</p>		
<p><b>【頻度】</b>  ○毎日</p>		
<p><b>【備考】</b>  ○発注前に行う。  ○品質保持期限のある商品は先入れ・先出しを徹底する。  ○お客様が商品を選んでいる gondola への補充は極力避ける。  ○エンド(山積み)と定番の2ヶ所展開している商品は、定番から先に補充する。</p>		
<p><b>【因数】</b></p>		