東京ソラマチ
テナント出店者様へのお願い

東武タウンソラマチ株式会社
商業運営本部

テナント出店者様は以下の内容に注意してください。

分類	確認事項		
A 環境	1 お客様の目の届く場所には段ボール・台車などが放置されていない		
	2 販売スペースは清掃が行き届いており、お客様を迎える体制ができている		
	3 供用部に看板やPOPなどがはみ出し、通行客の邪魔になっていない		
	4 観光コーナーへの導線確保ができている。 販売スペースの商品は見やすく陳列され不要なものをおいていない		
	5 紹介資料・おすすめ商品が目につきやすい位置に配置されている		
	6 着ぐるみ、パンフレット配布等で供用部(通路)を使用しない		
B 基本マナー	7 スタッフは清潔感のある身だしなみ(頭髪・化粧・香水・靴・ユニフォームなど)で安心感がある		
	8 礼儀正しく、お辞儀・会釈・表情などからお客様への敬意が感じられる (お客様の前では私語・雑談をしていない)		
	9 入店客にはアイコンタクトをとり、感じの良い”いらっしゃいませ”の挨拶をしている		
	10 待たせした(している)お客様には、気配り・お声がけしている		
	11 購入に関係なく再来客を促す心のこもったお見送りをしている		
	12 店舗売場内で飲食をしない		
	13 待機時に腕組み・後ろ組みをしない		
C MD(商品)	14 店舗内什器等に座らない		
	15 商品の価値と価格のバランスが適正である		
	16 工夫された陳列やPOPにより、商品の特徴が効果的に伝わってくる		
	17 貴店ならではの商品や他ブランドと差別化できるオリジナリティのある商品が提供されている		
	18 商品一括表示ラベルの記載内容が適切である		
D 接客サービス	19 小学生(12歳目安)のお子様へは、保護者の確認を取る(お子様だけの場合は、試食不可※アレルギー対応)		
	20 タイミングのよい積極的なアプローチをしている		
	21 商品内容を十分に理解し、関連情報を豊富にもっている		
E コンプライアンス (館内ルール)	22 商品提供・包装・清算など、迅速で丁寧なおもてなしをしている		
	23 伝票類など個人を特定するような情報が出しっ放しになっていない		
	24 POPや看板に虚偽表記・誤表記・過剰表記がない(アレルギー食材の表記が正確である)		
	25 自店以外の店舗・施設の案内を正確・丁寧にしている		
	26 (分からない場合は、催事入店者であることを告げ、店舗従業員に必ず引き継ぐ)		
	27 お客様用施設の使用は禁止(トイレ・エスカレーター・エレベーター等)		
	28 入館申請の無い方の販売・イベント接客対応の禁止		
	29 東武カードのポイントの利用、駐車券の有無を確認し、ショップレジをご案内する		
30 入館退館時に1Fの入館所で手続きを行っている			