

I. 大型家具の概要

①取り扱い品目例

・衣類収納



ダンス



整理ダンス



ワードローブ

・収納棚



整理棚



食器棚



キャビネット

・テーブル類



ダイニングテーブルセット



ローテーブル



パソコンラック

・イス類



ソファ



チェア



デスクチェア

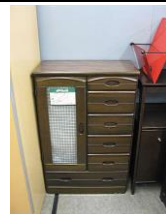
・その他



テレビ台



ドレッサー



整理棚

②出張買い取りの重要性

出張買い取りはお客様の自宅に限りお伺いし、買い取りを行うサービスです。大きくてお持ち込みできない、数が多いなど、店舗へのお持ち込みが困難な場合に、非常に効果的なサービスとなります。ルールについては別紙出張買い取りマニュアルで確認してください。

また、出張買い取り先はお客様のご自宅です。店舗とは違い、設置場所や照明の明るさ、部屋の構造などで商品の見え方が違い、売価設定の判断が難しいです。正確に判断し、適正価格で買い取りしなければなりません。

さらに床や壁、ドアノブ、扉など、店舗以上に気を使わなければなりません。運び出しの際には十分に気をつけて下さい。

我々はその状況に対応すべく、可能な限りの丁寧さと、正確な判断力を身につけて出張買い取りに挑みます。

ホテルマン並みの対応で、お客様に感動を与えなければなりません。

可能であれば、従業員二名のうち、一人は社員を入れて下さい。

1 件の出張買い取りの失敗があれば、そのお客様が 5 人の人にその失敗を伝えます。その 5 人の方々はさらに 5 人ずつ、25 人の方々に噂は広がります。そうなっては回復は非常に厳しいです。そうならないためにも、**一流のホテルマンの対応で出張買い取りに挑みましょう。**

社用車が宣伝となり、オフハウスを街の方々に知っていただく最高のチャンスでもあります。また、仮に大型家具で出張買い取りにお伺いして、箱物繊維や高級インテリアを買い取る事も少なくないのです。買い取り先での対応で、店舗へ来店していただけます。

出張買い取り受付の段階で、その対象商品の種類やサイズなど、情報を可能な限り得て下さい。全てのスタッフが運搬技術・査定能力を持っているとは限りません。**女性と男性の体力は違います。場合によってはお客様にご迷惑をおかけする場合もある事を忘れないで下さい。**

配達もお客様へのサービスとしては非常に効果的です。

インフォメーションボードに配達料金表が記載されています。一見5250円からの配達料は高いように感じますが、配達にかかる人件費、その時間に通常業務で生み出せる店舗での利益などを計算した上での金額です。値下げしたり、無料サービスにする事で、本来生み出せる利益を損なう事を忘れないで下さい。またこの配達料金はハードオフグループで統一された物です。

また、我々は決まったルートでの物流システムを持ってはいません。しかし、出張買い取り先までのルートや日程などを配達と組み合わせる事で、効率の良い運搬を可能にする事もできます。出張買い取りと配達の件数が増えれば、さらに効率化は進み、CS向上できます。

移動中、我々はハードオフの看板を背負っている事を忘れないで下さい。交通ルールを守るのは当たり前です。ドライブマナーなど、常に周囲の方々に見られている事と思い乗車して下さい。

体臭や足の臭いのあるスタッフは特に気をつけましょう。出発前に汗は拭きとったり、靴下を替えておくなど、最低限のエチケットを意識すべきです。

Ⅱ 商品知識

①年代の経っている家具の特徴



色がワインレッド
現代のライフスタイルに合わない
20～30年前の合板家具の質は悪い
プラスチックの装飾、安っぽい
アンティークではなく、古い。

古いが価値がある家具



古い木材に意図的にシアリを繁殖させ、
風合いを出した後、
家具として加工



イタリアアンティーク調
家具濃い茶色に猫足が多い。
壊れていたり、欠けていても
パーツとして販売できる。

②大型家具の回転期間の目安 (月30回程度、出張買い取りに行っている店舗)

食器棚	2週間～1ヶ月
タンス	2週間～1ヶ月
ダイニングテーブルセット	2週間～3週間（面積を使い重ね展示は危険なため）
ソファ	1週間～2週間
ソファベッド	1週間以内（適正売価設定や売価変更で販売に繋げる）
デスクチェア	2週間～1ヶ月
チェア	1週間～1ヶ月（ダイニングセットのものは早く売る）
スチールラック	特になし（引越しシーズンなどで非常に必要があります）
アンティーク風家具	1年間（飾って買い取り見本として展示）
ニトリ・イケア家具	60日以内（常に売り場に数点はあるようにする）

基本的に古いものや、状態の良くないものは、安めに売価設定し、回転させてい
きましょう。常に状態の良いものが目立つゾーンに展示してあるイメージ。

① 家具

■プライスカードについて

- ・家具の生産には、**印字大プライス**を使用する。(※画像1)
- (衣装ケースや折り畳みイス等の安価小型家具はラベラーでOK)
- ・備考欄に必ずサイズを記入する
- ・小さな物や衣装ケースなどはラベラーを使用。
- ・貼り付け位置は、商品右上が基本。(※画像2)
- ・テープは裏から貼って、見えないようにする。
- ・テーブル等は右下に貼り付け(重ねると見えなくなる為)
- ・マスキングテープでの貼り付けが基本だが、プラスチックやガラスの物はセロテープでOK。
- 木や紙素材の商品にはセロテープでの貼り付けNG！(下地まで剥がれる為)
- ・ソファやイス等、革・布素材の物にはバノックでプライスを付ける(テープだとすぐに外れる為)
- ・ハンガーラックなど棒状の物は、プライスカードにパンチなどで穴を開けて吊るすと良い。(画像3)
- ・安いリクライニングチェアなどは下げ札をバノックで付ける。(画像4)



画像1 備考欄には必ずサイズを記入



画像3 ロックスやバノックで付ける商品



画像2 プライスは商品の右上

■展示について

- ・商品を重ねる場合は、タイルカーペットを切ったものを敷いてキズが付かないようにする。

■配送・貸し出し車について

- ・貸出車のPOPはキャビネットにあるものを使用(写真1)
- ・貸出車の規約はキャビネットにある「貸し出し車のご利用にあたり」を使用(写真2)
- ・任意保険未加入者は利用不可です
- ・買取品を持ち込みで使用される場合、写真などでこういった物なのかを事前に確認する
(買取不可の際に、再度持ち帰りになる事によるクレーム等を防ぐ為)



写真1

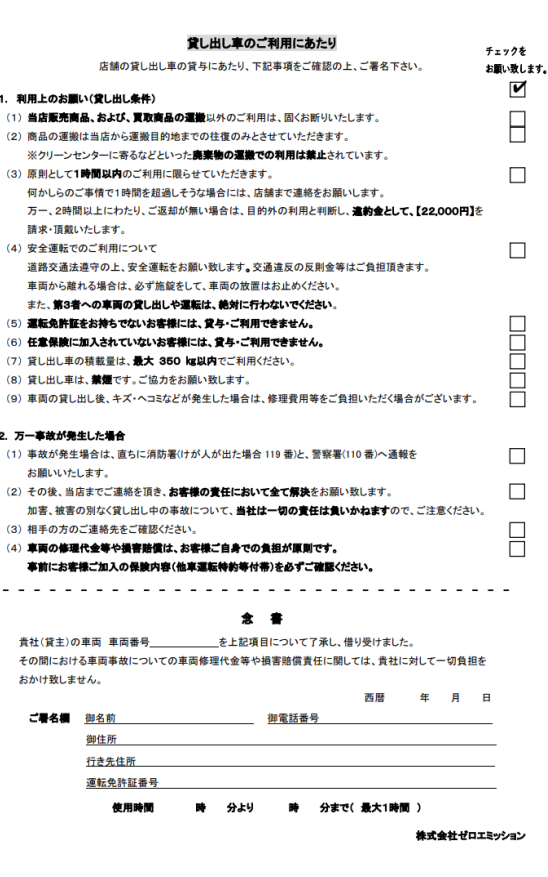


写真2