

## ファッションビジネス用語

### ■業種、業態

取扱う商品の種類と売り方の違いによる事業の分類方法で、例えば「婦人服の店」や「アクセサリーの店」は業種で、「百貨店」や「専門店」は業態です。

### ■セレクトショップ

オーナーなどが独自の感性やこだわりで商品を集めた個性の明確なショップをいいます。都内をはじめとする大都市のおしゃれな地域に点在しています。

### ■SPA [Specialty store retailer of Private label Apparel]

「製造小売業」と訳されます。ユニクロに代表される、商品企画から店舗販売までを一貫して自社で行う業態を示します。自社で行う分、利益が大きいですが、売れ残りが発生した場合の（ロス）も大きくなります。

### ■アウトレットストア

メーカーや小売店が自社の売れ残り商品や規格外品を処分するためにつくった業態のことです。

### ■スーパーセンター

ディスカウントストアと食品スーパーなどを合体させた大型の新業態です。1990年代にフランスのカルフルやアメリカのウォルマートが開発したといわれています。圧倒的な品揃えの量と低価格、ワンフロアでワンストップショッピング（一括購入）できる便利さが特徴です。

### ■インターネット通販

インターネットのホームページ上で開設されている仮設店舗で、商品の売買を行う流通業態です。「オンラインショッピング」「ネットショッピング」「ウェブショッピング」などともいいます。中でも携帯電話からのインターネット通販が注目されています。

### ■QR [Quick Response]

消費者がほしいと思う商品を迅速に提供することです。必要なのは、小売業がメーカーと協力し、売場情報（何が売れているか、また求め

られているか）を正確に伝えること。そして、適切な商品の素早い生産と納品の仕組みづくりを行うことです。

### ■CS [Customer Satisfaction]

「顧客満足」のこと。商品そのものだけでなく、来店からお買い上げ、お見送りまでの一連の販売業務や店舗環境まで、あるいは、広告など店舗外の活動も含めたすべてのことです。CSがすべてに優先されなければ、店は生き残れないという考え方に基づいています。

### ■ES [Employee Satisfaction]

「従業員満足」のことです。CS（顧客満足）を創出するには、企業で働く従業員が仕事を通じて満足感ややりがいを得られることが必要との考え方が背景にあります。経営者は、職場環境や待遇面の整備をまず十分に行うことが求められます。

### ■ホスピタリティ

お客様をおもてなしする心のことです。マニュアルに従うだけの接客態度ではなく、お客様の立場になって接し、楽しく癒される時間を過ごしていただくというサービスの基本です。厳しい競争の中では、社員一人一人の真心の接客が重要視されています。

### ■ライフスタイル重視の企画

#### （楽しみながら価値を創造する）

直訳すれば「生活様式の企画」となります。ファッションのスタイルや着こなしにも、その人の生き方や暮らし方、価値観が反映される時代になりました。現代のヒットしている音楽、映画、遊び（趣味）等を理解した企画が求められ、消費者が求めているテイストを自社商品として提案、表現出来ているかが今後のものづくりにとって重要なキーワードになってきます。

事業化支援部 <墨田支所>

平山明浩 TEL 03-3624-3996

E-mail: hirayama.akihiro@iri-tokyo.jp