

報道関係者各位

**ファッション・コスメ販売員は「キャリアアップイメージ提示で、  
販売職を続けたい意思が高まる」可能性が。  
必要だと思うスキル1位は「対客会話力(42.2%)」2位「外国人接客(41.6%)」  
全国ファッション・コスメ就業スタッフ346人「お仕事に関する調査」実施結果**

ファッション・コスメ業界に特化した人材会社iDA(アイ・ディ・エー、代表取締役社長加福真介)は、ファッション・コスメ業界や働く人の意識の動向について、いち早く把握するために独自で調査を行っております。今回は2018年8月20日(月)～9月19日(水)の1ヶ月間、iDA派遣スタッフ346人を対象に、「お仕事に関する調査」をテーマにしたインターネットリサーチを実施しました。

**■調査背景**

ファッション・コスメ業界の様々な企業・店舗で働くiDAスタッフは、年齢、居住地域、キャリアも様々です。iDAではこの度、就業者の傾向などまとめたマーケティング調査を実施。iDAから働く派遣スタッフ346名に「お仕事に関する」調査をいたしました。報道・マーケティングの資料としてぜひご活用ください。

**【調査概要】**

1. 調査の方法…全国iDA就業派遣スタッフに対してWEBアンケート方式で自社調査を実施
2. 調査の対象…全国のiDA派遣スタッフ※2018年8月時点の、ファッション・コスメ販売職就業者
3. 有効回答数…346人(20代以下106人、30代117人、40代86人、50代以上37人)※中央値36歳、女性331人、男性15人
4. 調査実施日…2018年8月20日(月)～9月19日(水)

**■調査の項目**

Q1●あなたは、販売・接客職を続けたいと考えていますか。(単一回答)

Q2●前問で、販売・接客職を「続けたい」とお答えの方にお聞きします。続けたい理由をお答えください。  
(複数回答)

Q3●前問で、販売・接客職を「続けたい」とお答えの方にお聞きします。続けるうえで、ネックに感じるものがあればお答えください。(複数回答)

Q4●前問で、販売・接客職を「続けたくない」とお答えの方にお聞きします。続けたくない理由をお答えください。(複数回答)

Q5●前問で、販売・接客職を続けることについて、「分からない」とお答えの方にお聞きします。続けるうえで、ネックに感じるものがあればお答えください(複数回答)

Q6●あなたは、実際に接客の現場で、日々どういったことが難しいと考えますか。(複数回答)

Q7●現在のお仕事には、今後どのようなスキルが必要だと考えますか。(複数回答)

Q8●あなたが、業務のスキルアップの為に行なっていることをお答えください。(複数回答)

Q9●あなたが日常生活の中で、スキルアップの為に行なっていることはありますか。(複数回答)

Q10●あなたが、販売・接客職を続けようと思ったときに、原動力になることはどのようなことですか。(複数回答)

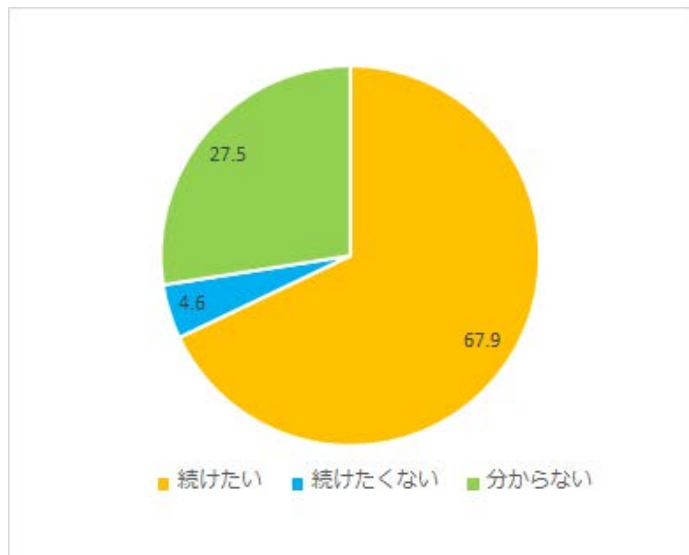
本件に関するお問い合わせ先

ワールド・モード・ホールディングス株式会社 経営企画室 TEL:03-3374-8107

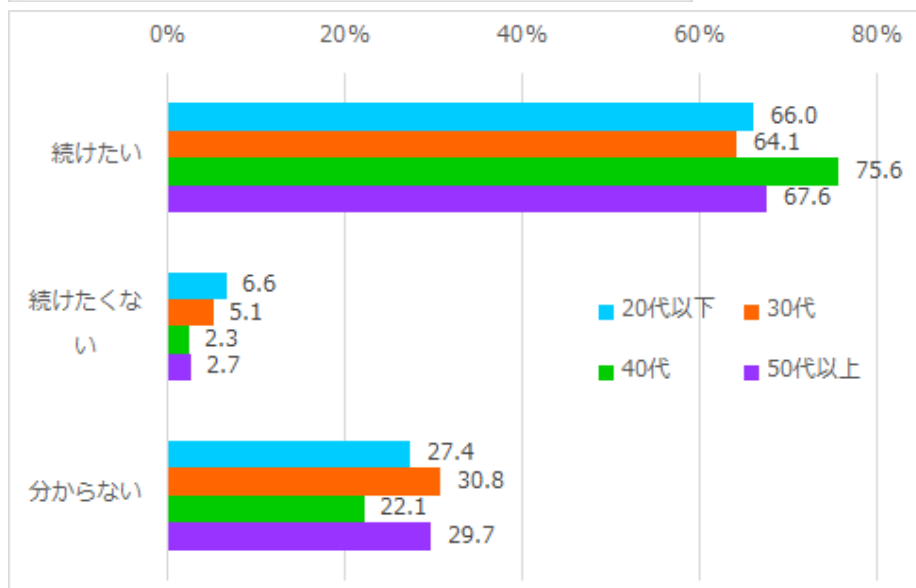
広報担当: 鈴木 / アムティ MAIL: info@wmh.co.jp

**Q1 あなたは、販売・接客職を続けたいと考えていますか。（単一回答、N=346）**

全体



年代別



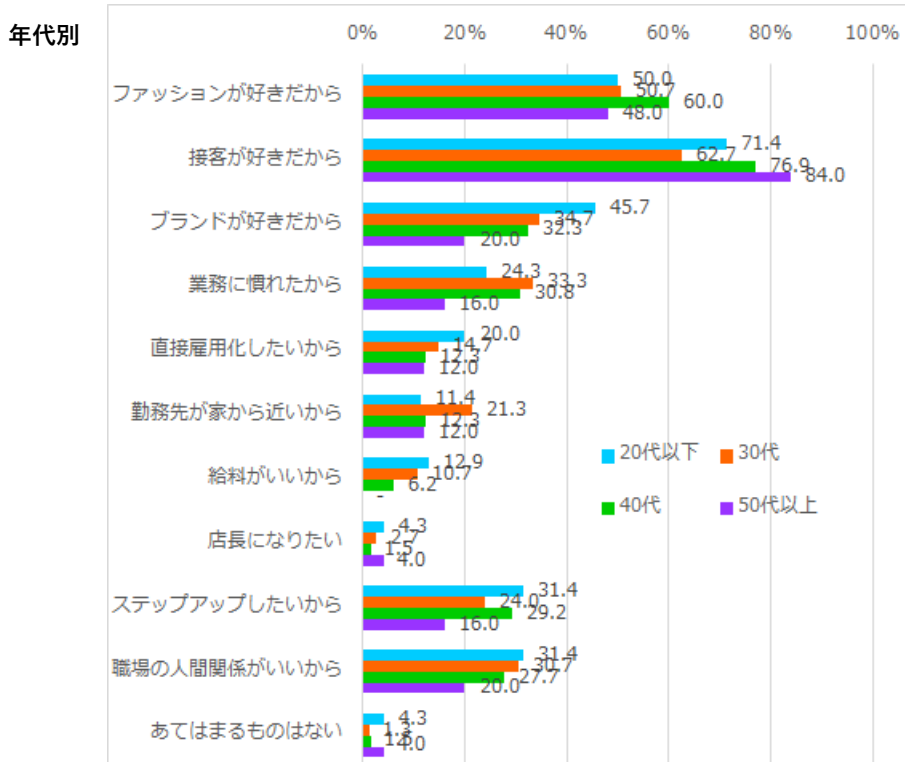
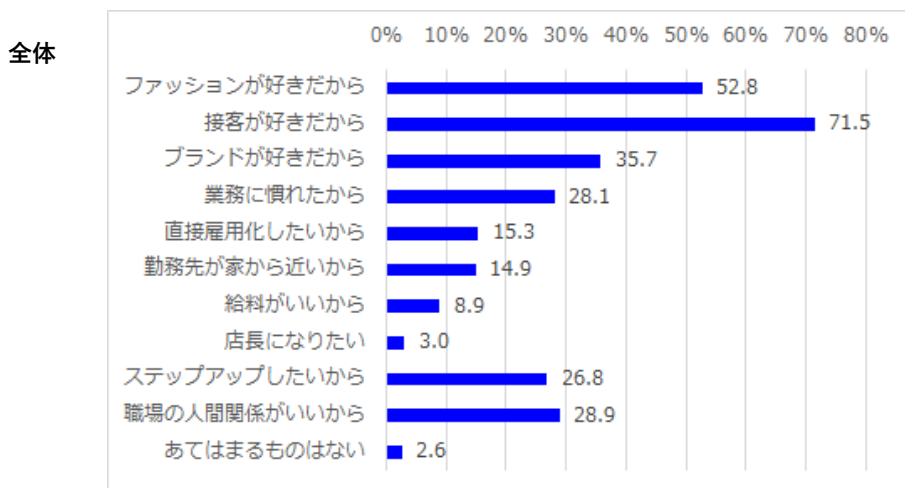
全体では、「続けたい」(67.9%)と、7割近くが続けたいと考えていることが分かりました。一方「続けたくない」(4.6%)に比べて「分からない」(27.5%)が多く、迷っている人も3割近くはいるようです。年代別で見ても、「続けたい」20代(66%)、30代(64.1%)、40代(75.6%)、50代(67.6%)と、大きな差は見られませんでした。

本件に関するお問い合わせ先

ワールド・モード・ホールディングス株式会社 経営企画室 TEL：03-3374-8107

広報担当：鈴木 / アムティ MAIL：info@wmh.co.jp

【Q2】前問で、販売・接客職を「続けたい」とお答えの方にお聞きします。続けたい理由をお答えください。（複数回答、N=235）



Q1で「続けたい」と答えた方にその理由を聞くと、全体では1位「接客が好きだから」(71.5%)、2位「ファッションが好きだから」(52.8%)、3位「ブランドが好きだから」(35.7%)と続きました。「好きだから」という趣向に関する項目が上位を占めています。

年代別では「ブランドが好きだから」は20代(45.7%)に比べ、30代(34.7%)、40代(32.3%)、50代(20.0%)と、年代が上がる毎にポイントが下がる傾向があります。

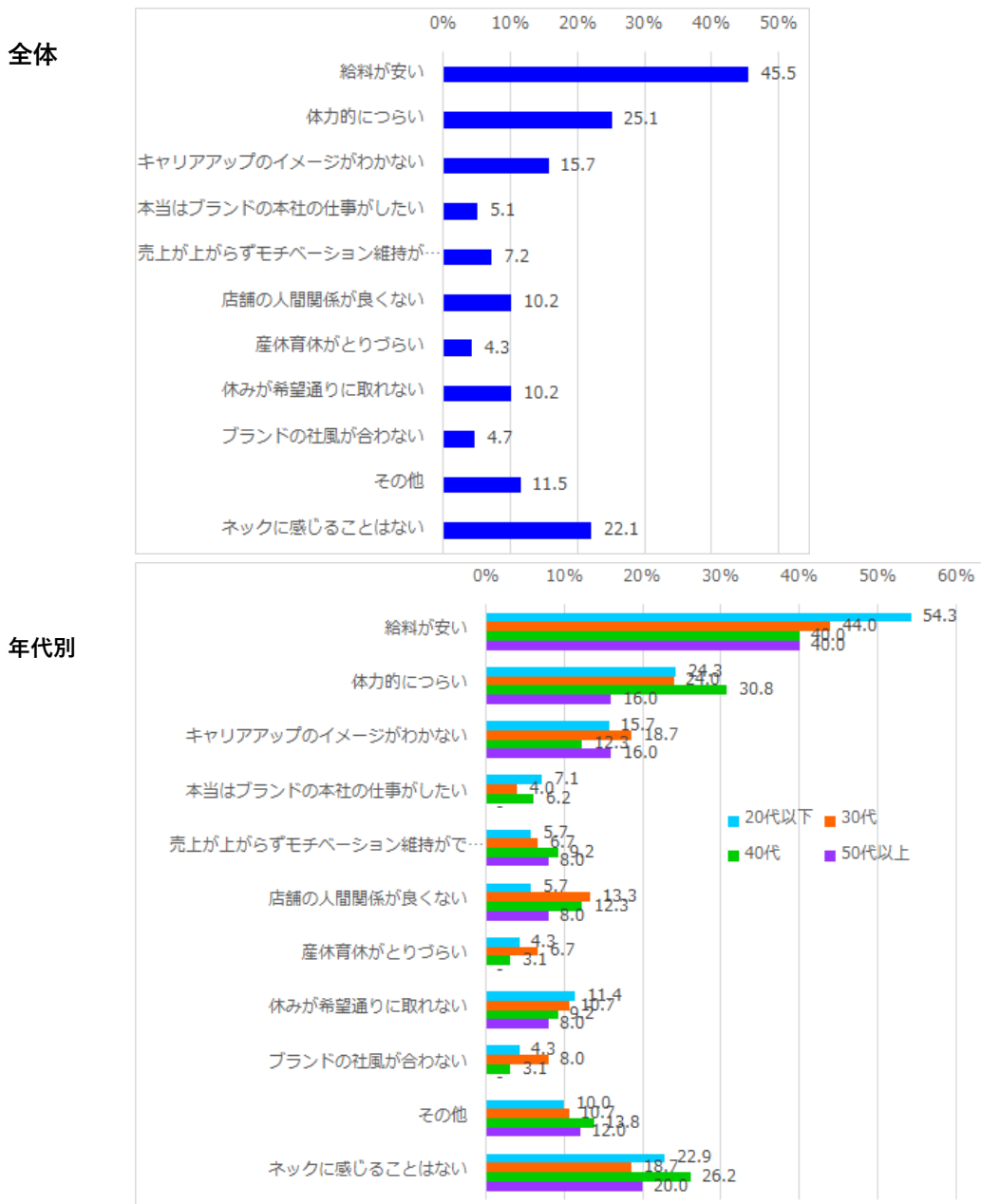
「店長になりたい」は20代(4.3%)、30代(2.7%)、40代(1.5%)、50代(4.0%)と、どの年代も低い結果になりました。

本件に関するお問い合わせ先

ワールド・モード・ホールディングス株式会社 経営企画室 TEL：03-3374-8107

広報担当：鈴木 / アムティ MAIL：info@wmh.co.jp

【Q3】前問で、販売・接客職を「続けたい」とお答えの方にお聞きします。続けるうえで、ネックに感じるものがあればお答えください。（複数回答、N=235）



全体では「給料が安い」(45.5%)が1位。次いで「体力的につらい」(25.1%)、「キャリアアップのイメージがわからない」(15.7%)と続きました。年代別には「給料が安い」20代(54.3%)と、30代(44.0%)、40代(40.0%)、50代(40.0%)に比べかなり高い結果になりました。

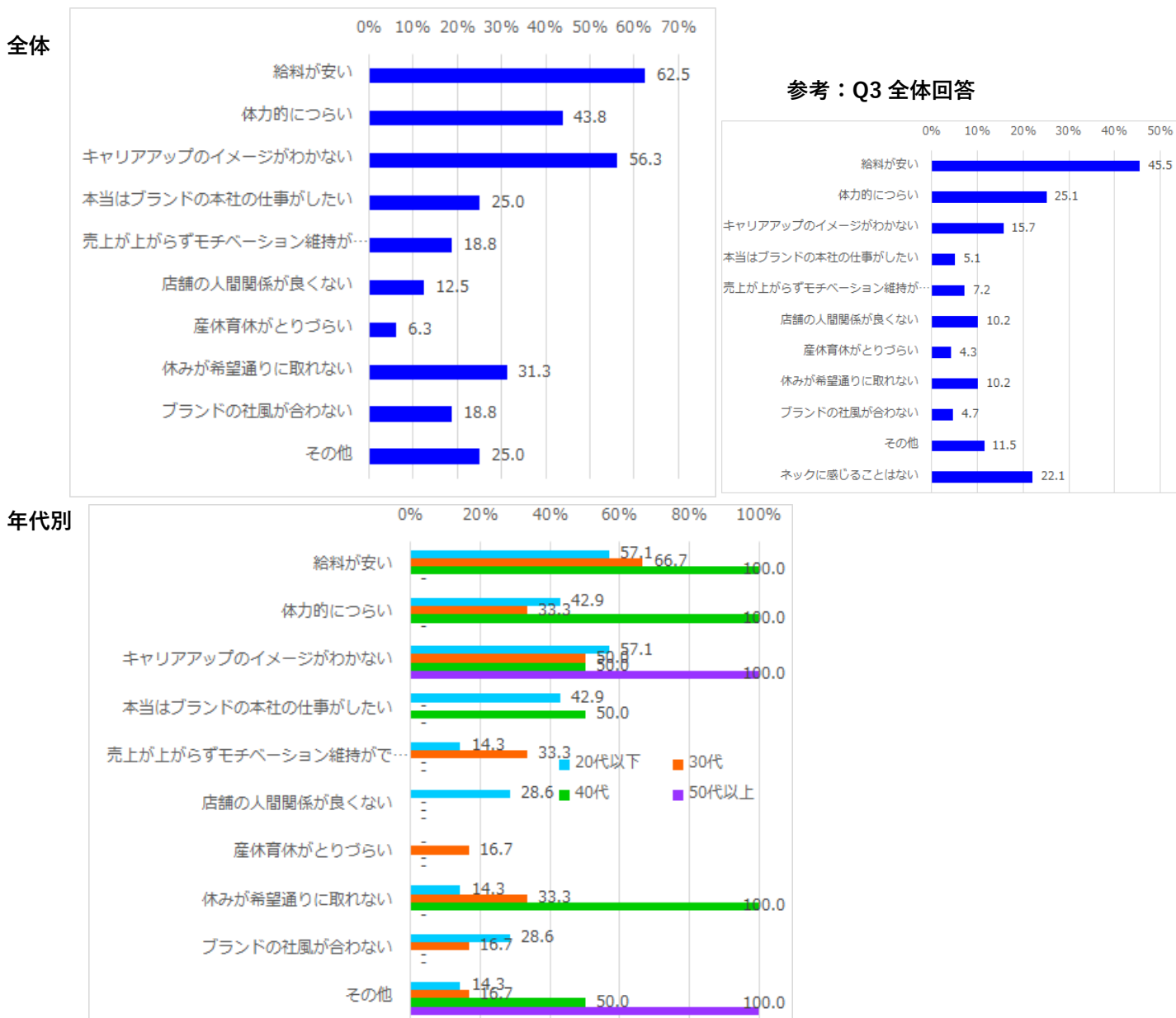
「本当はブランドの本社の仕事がしたい」(5.1%)、「ブランドの社風が合わない」(4.7%)、「産休育休がとりづらい」(4.3%)なども低い結果になりました。

本件に関するお問い合わせ先

ワールド・モード・ホールディングス株式会社 経営企画室 TEL：03-3374-8107

広報担当：鈴木 / アムティ MAIL：info@wmh.co.jp

【Q4】前問で、販売・接客職を「続けたくない」とお答えの方にお聞きします。続けたくない理由をお答えください。  
(複数回答、N=16)



全体では1位「給料が安い」(62.5%)に次いで2位は「キャリアアップのイメージがわからない」(56.3%)となりました。Q3の同回答は「15.7%」なので、比べると「キャリアアップのイメージがわからない」のポイントが3倍以上も高く、「キャリアアップのイメージがわかれば、続けたいと感じる」傾向もあるのかもしれません。

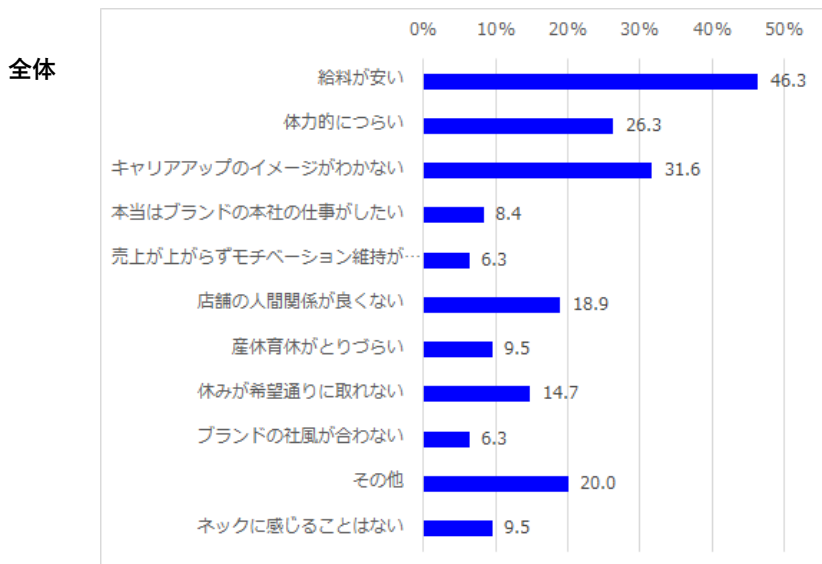
「本当はブランドの本社の仕事がしたい」(25.0%)もQ3の同回答「5.1%」とは差があります。「売上げが上がらずモチベーション維持ができない」(18.8%)も、Q3の同内容「7.2%」とは差があり、キャリアについて模索している人が「続けたくない」と回答する傾向がありそうです。「休みが希望通りに取れない」(31.3%)もQ3の同回答とは差があり、就業上ネックになっているようです。

本件に関するお問い合わせ先

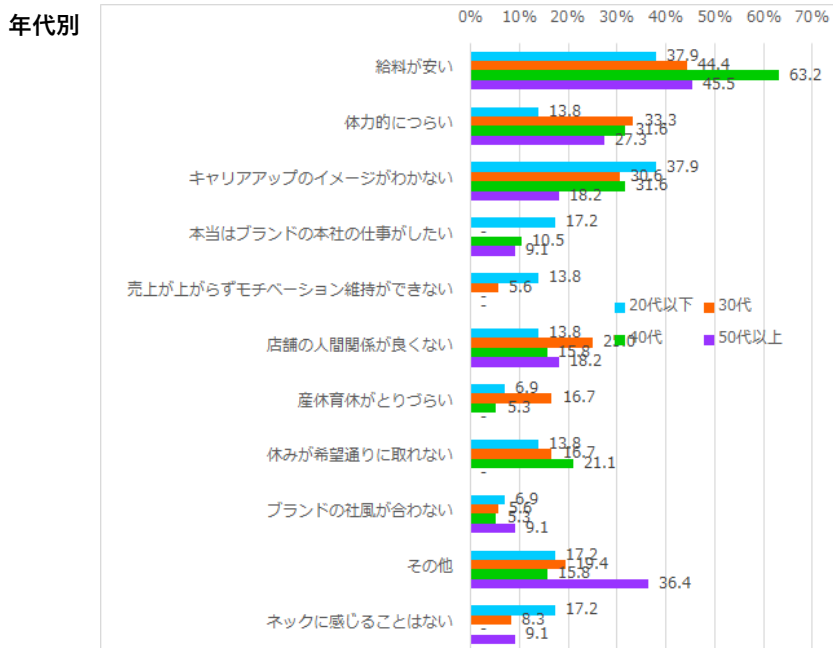
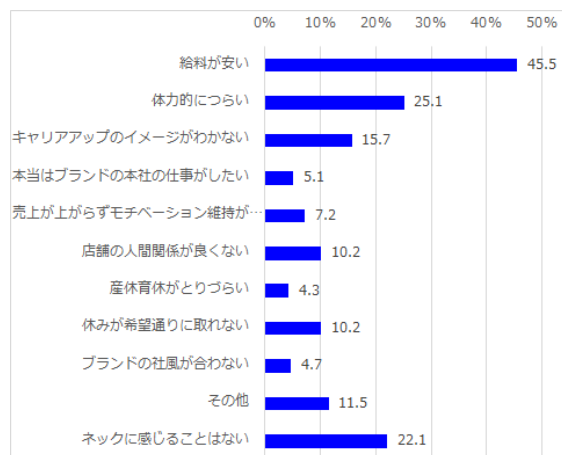
ワールド・モード・ホールディングス株式会社 経営企画室 TEL：03-3374-8107

広報担当：鈴木 / アムティ MAIL：info@wmh.co.jp

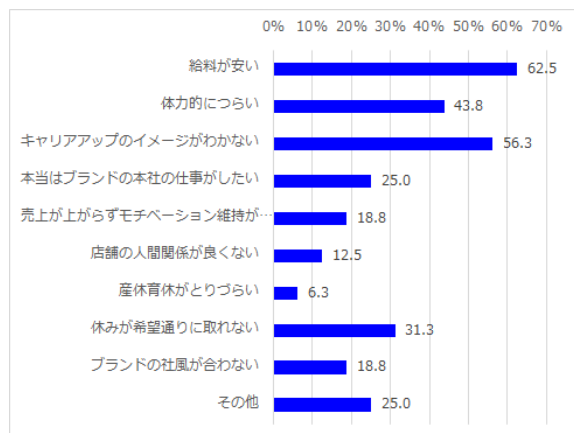
【Q5】前問で、販売・接客職を続けることについて、「分からない」とお答えの方にお聞きします。続けるうえで、ネックに感じるものがあればお答えください。（複数回答、N=95）



参考：Q3 全体回答（続けたい）



参考：Q4 全体回答（続けたくない）



全体では1位「給料が安い」(46.3%)、2位「キャリアアップのイメージがわからない」(31.6%)、3位「体力的につらい」(26.3%)となりました。Q3,Q4の同回答と比べると、Q3「続けたい」と思う人と傾向が近いことが分かりますが、「キャリアアップのイメージがわからない」や「店舗の人間関係が良くない」(18.9%)のポイントが上がるため、この2項目を解消することで「続けたい」と感じるようになるのかもしれない。

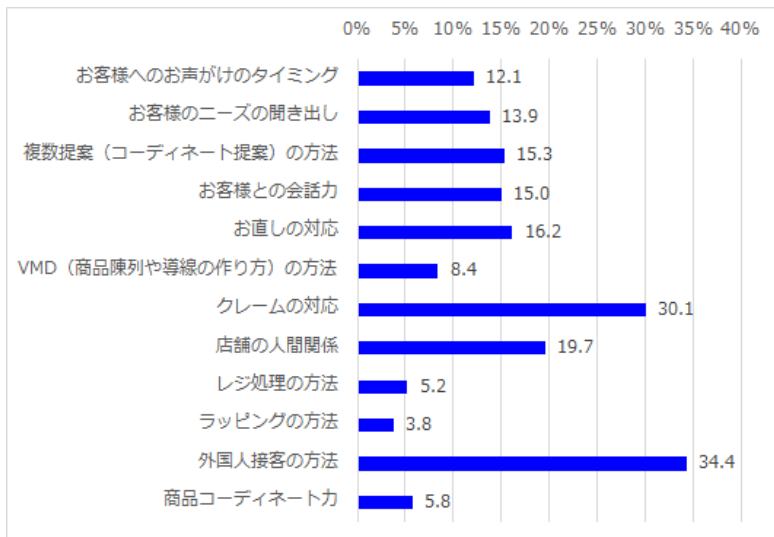
本件に関するお問い合わせ先

ワールド・モード・ホールディングス株式会社 経営企画室 TEL：03-3374-8107

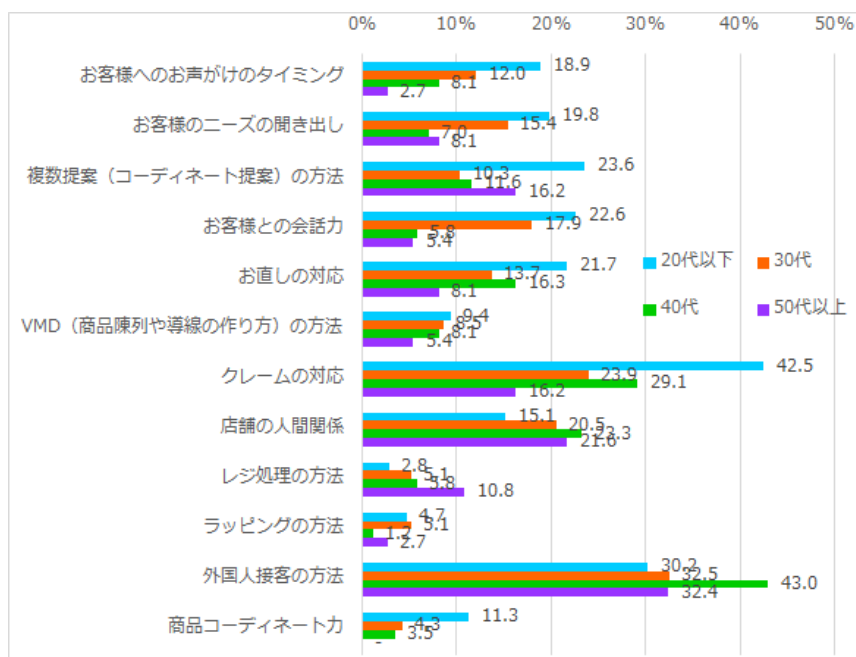
広報担当：鈴木 / アムティ MAIL：info@wmh.co.jp

【Q6】あなたは、実際に接客の現場で、日々どういったことが難しいと考えますか。（複数回答、N=346）

全体



年代別



全体では1位「外国人接客の方法」(34.4%)、2位「クレーム対応」(30.1%)、3位「店舗の人間関係」(19.7%)となりました。

年代別で見ると20代がどれも多く選択していたようですが、1位「クレームの対応」(42.5%)、2位「外国人接客の方法」(30.2%)、3位「複数提案（コーディネート提案）の方法」(23.6%)と続きました。「店舗の人間関係」(15.1%)は全体に比べ少ない結果に。

40代の1位は「外国人対応」(43.0%)と、他年代より高いポイントとなりました。50代では「お客様へのお声かけのタイミング」(2.7%)、「お客様との会話力」(5.4%)とコミュニケーションに関わる項目はポイントが低く、人間としての厚みや経験値が物を言うのかもしれませんが。

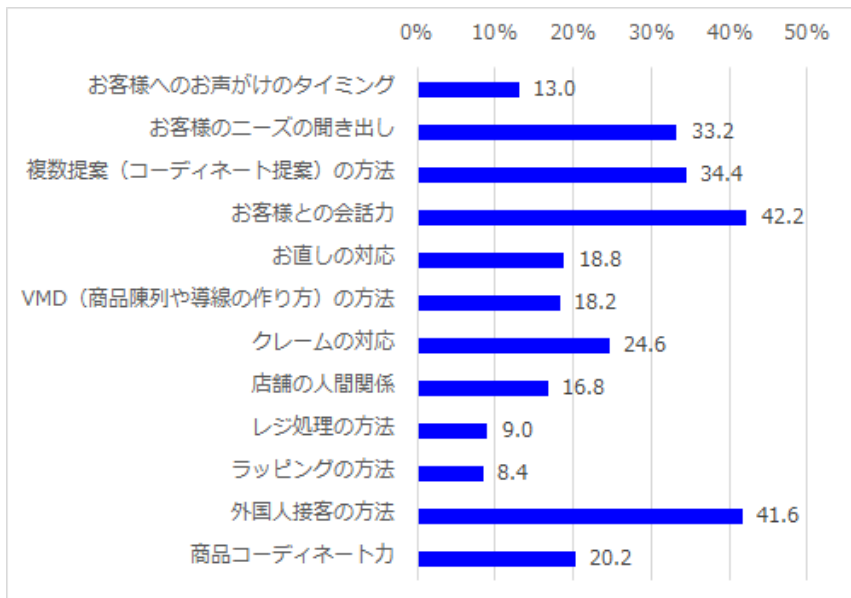
本件に関するお問い合わせ先

ワールド・モード・ホールディングス株式会社 経営企画室 TEL：03-3374-8107

広報担当：鈴木 / アムティ MAIL：info@wmh.co.jp

【Q7】現在のお仕事には、今後どのようなスキルが必要だと考えますか。（複数回答、N=346）

全体

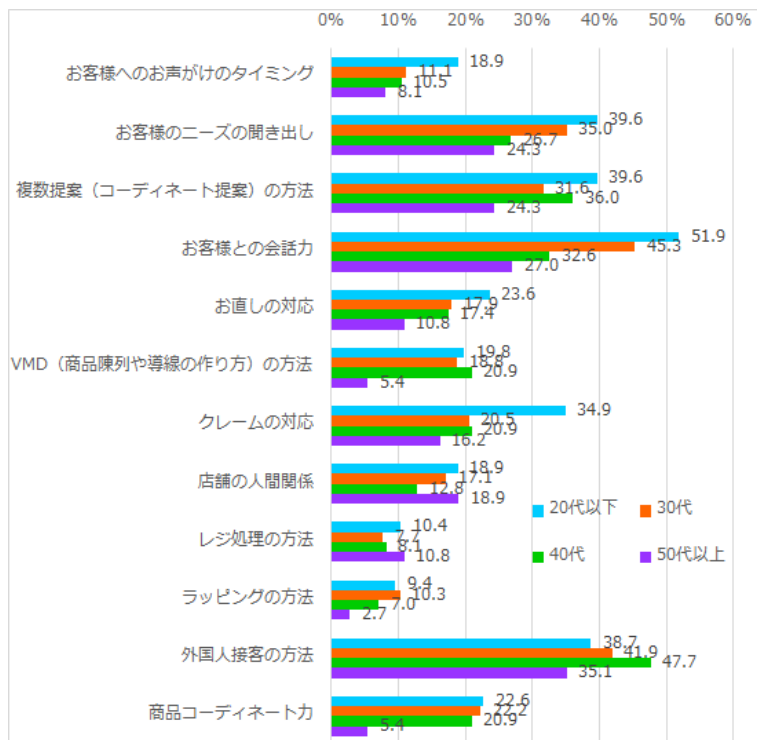


全体では、「お客様との会話力」(42.2%)が1位、続いて「外国人接客の方法」(41.6%)が2位、「複数提案（コーディネート提案）の方法」(34.4%)となりました。Q6回答と比べると、

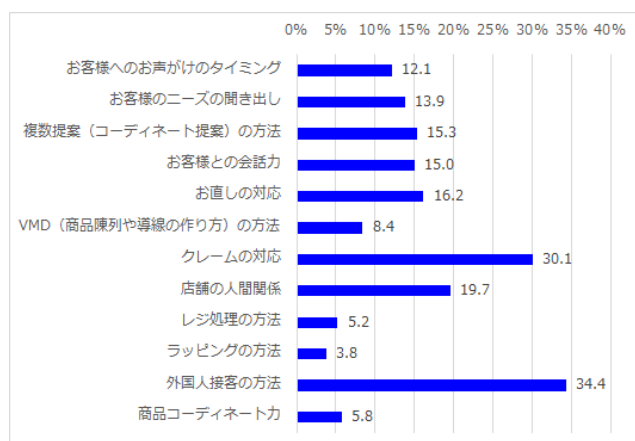
「お客様との会話力」は特に、「日々難しいわけではないが、今後伸ばすべきスキルだ」と考えている人が多いのかもしれませんが。「お客様のニーズの聞き出し」(33.2%)、複数提案(コーディネート提案)の方法」(34.4%)も同様です。

逆に「クレームの対応」(24.6%)などはQ6では「30.1%」なので「難しいと感じているけど、必要なスキルではない」と考えている人が多いのかもしれませんが。年代別では「クレーム対応」が20代(34.9%)と、多年代より必要なスキルだと考えているようです。

年代別



参考：Q6 日々どういったことが難しいと考えますか



本件に関するお問い合わせ先

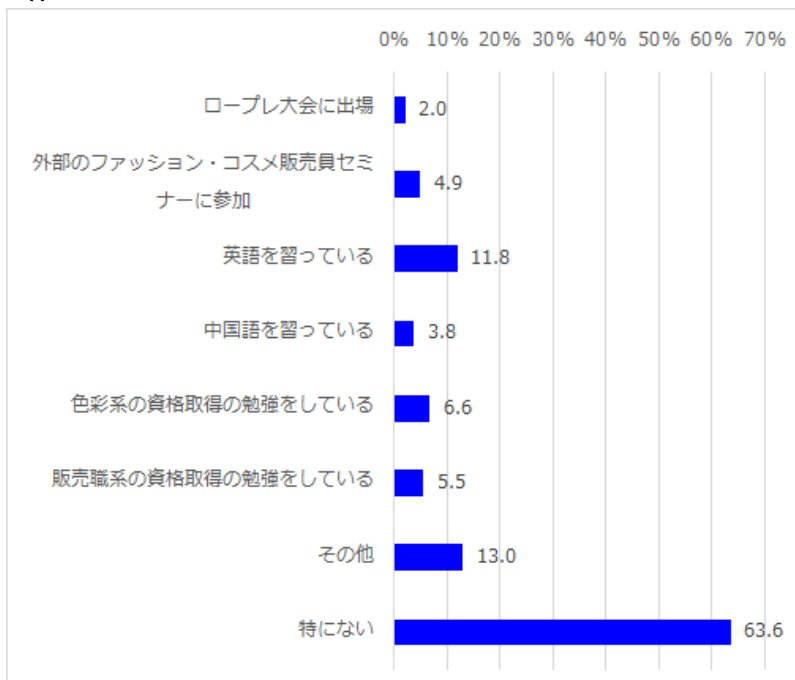
ワールド・モード・ホールディングス株式会社 経営企画室 TEL：03-3374-8107

広報担当：鈴木 / アムティ MAIL：info@wmh.co.jp



【Q8】あなたが、業務のスキルアップの為にやっていることをお答えください。（複数回答、N=346）

全体



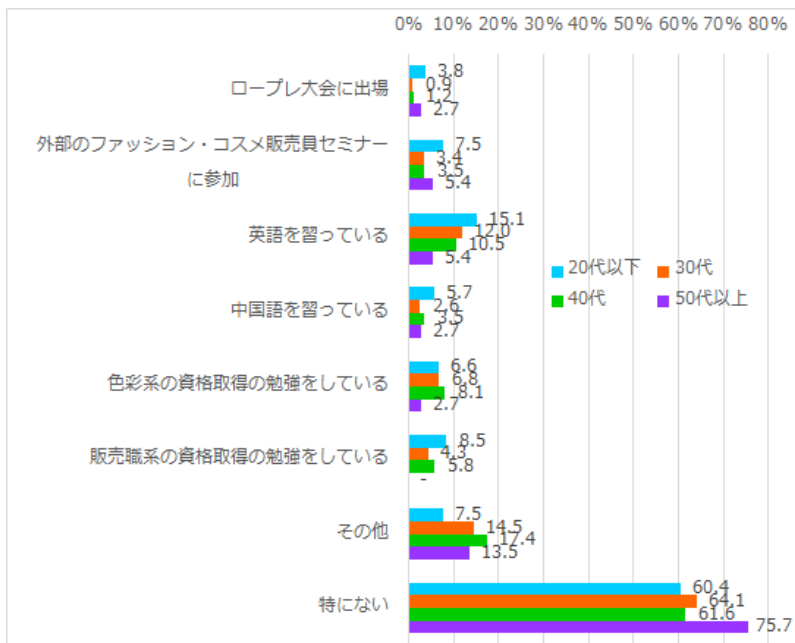
全体では「特にない」(63.6%)が最も多く、6割以上の人が特に何も行っていません。

何かしている人では「英語を習っている」(11.8%)が最も高い結果となりました。

年代別では「英語を習っている」20代(15.1%)、30代(12.0%)、40代(10.5%)、50代(5.4%)と、若いほど英語を習っている結果に。

その他では、年代別であまり変化はありませんでした。

年代別



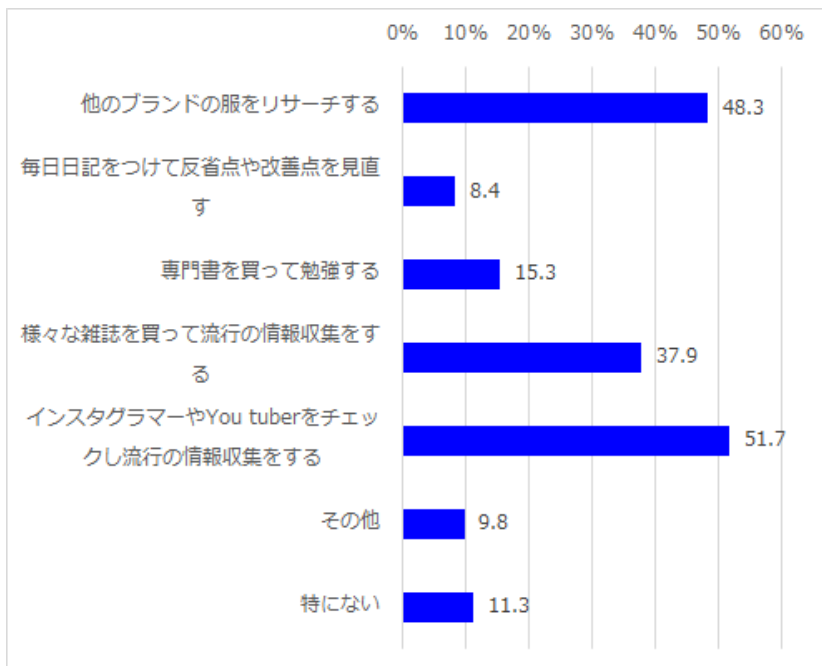
本件に関するお問い合わせ先

ワールド・モード・ホールディングス株式会社 経営企画室 TEL：03-3374-8107

広報担当：鈴木 / アムティ MAIL：info@wmh.co.jp

【Q9】あなたが日常生活の中で、スキルアップの為にやっていることはありますか。（複数回答、N=346）

全体

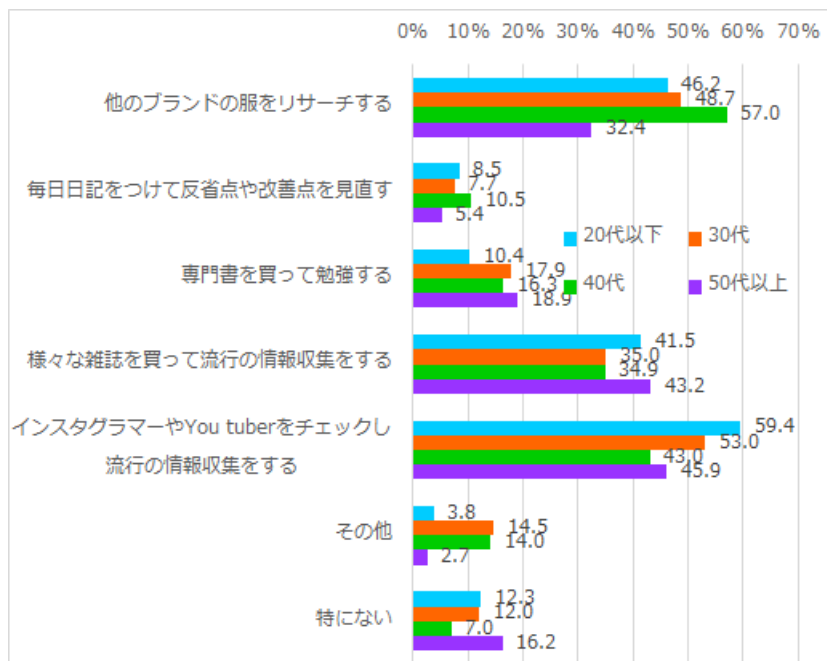


全体では「インスタグラマーやYou Tuberをチェックし流行の情報収集をする」(51.7%)が過半数をしめました。続いて「他のブランドの服をリサーチする」(48.3%)が2位でした。

年代別では、「インスタグラマーやYou Tuberをチェックし流行の情報収集をする」20代は「59.4%」と最も高いポイントであるものの、50代も「45.9%」と高く、年代問わずチェックしていることが分かりました。

「毎日日記をつけて反省点や改善点を見直す」(8.4%)は少ないものの、およそ12人に1人は日記を付けている、と考えると、意外と多く居ると言えるかもしれません。

年代別



本件に関するお問い合わせ先

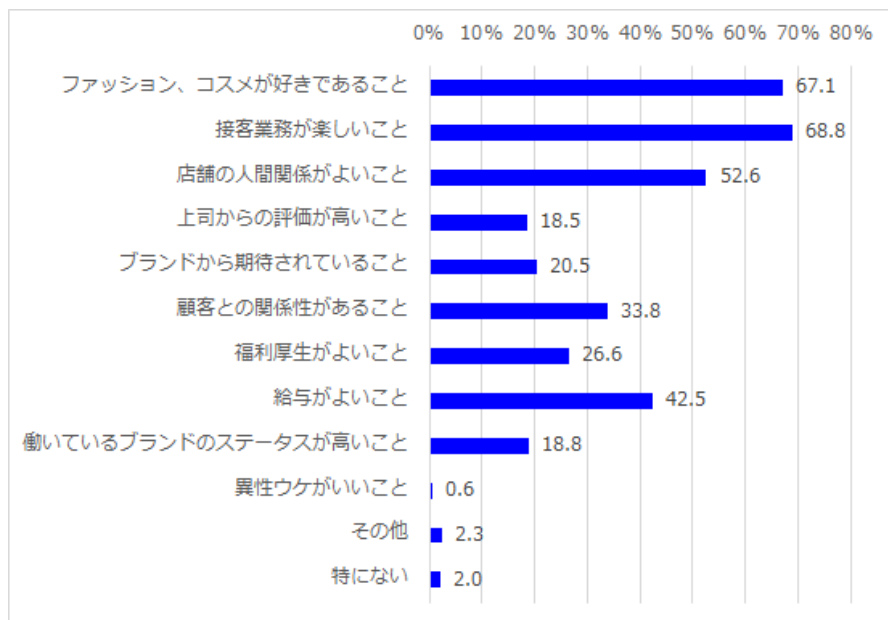
ワールド・モード・ホールディングス株式会社 経営企画室 TEL：03-3374-8107

広報担当：鈴木 / アムティ MAIL：info@wmh.co.jp

**【Q10】あなたが、販売・接客職を続けようと思ったときに、原動力になることはどのようなことですか。**

(複数回答、N=346)

**全体**

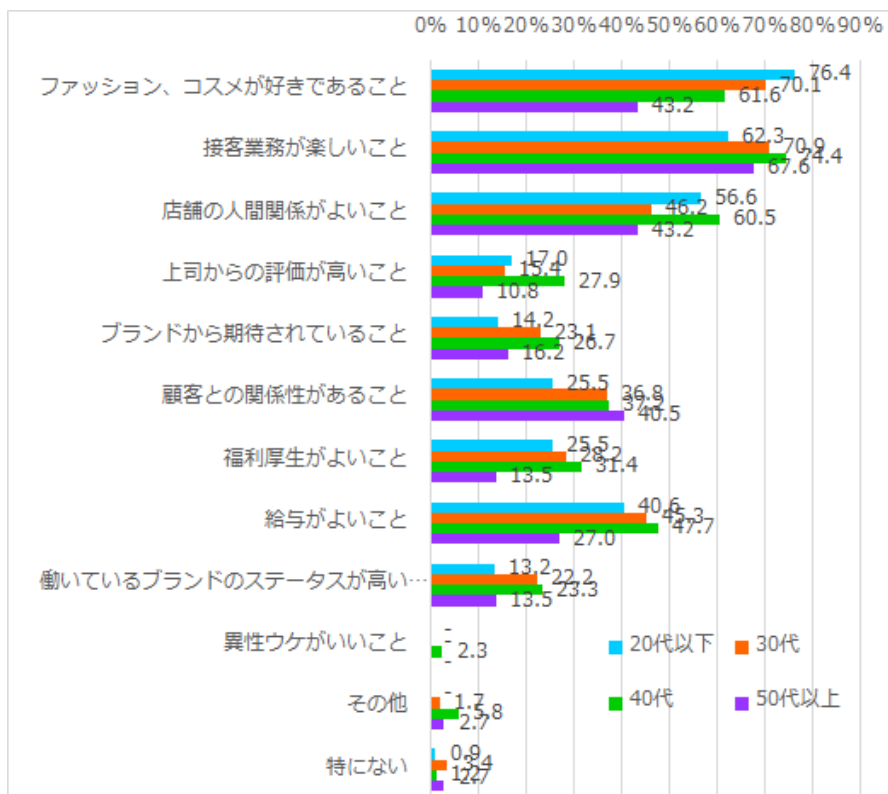


全体では1位「接客業務が楽しいこと」(68.8%)。2位「ファッション・コスメが好きであること」(67.1%)、3位「店舗の人間関係がよいこと」(52.6%)となりました。

反対に「上司からの評価が高いこと」(18.5%)や「ブランドから期待されていること」(20.5%)は低いポイントとなりました。

年代別では「ファッション・コスメが好きであること」20代(76.4%)、30代(70.1%)、40代(61.6%)、50代(43.2%)となり、若い年代ほど原動力になっているといえるようです。逆に50代では「顧客との関係性があること」(40.5%)が他年代より高いポイントとなりました。

**年代別**



本件に関するお問い合わせ先

ワールド・モード・ホールディングス株式会社 経営企画室 TEL：03-3374-8107

広報担当：鈴木 / アムティ MAIL：info@wmh.co.jp

# Passion in Fashion in Action WORLD MODE HOLDINGS

ワールド・モード・ホールディングス株式会社

<http://wmh.co.jp/>

ホールディングスカンパニーとしてiDA、iDA PRO、AIAD、AIAD LAB、フォー・アンビションの事業会社5社の経営管理を行い、専門性の高い各社のシナジーによって、お客様の課題に応じた実効性の高いソリューションを提供します。そして、ファッション業界に関わる全ての人たちが豊かになる未来を創ります。

Activate Power of Fashion



株式会社iDA

<https://www.ida-mode.com/>

ファッション業界で働く全ての人、企業に対してWORKING DREAM® を実現します。「専門性」「全国展開」「教育力」を強みとして、人材紹介・派遣、採用支援、転職・新卒サイト運営、人材育成、新規出店コンサルティングや店舗運営代行のソリューション提供を行います。

Activate Power of Fashion



株式会社iDA PRO

<http://www.ida-pro.jp/>

各種研修（セールステクニック・マネジメント・階層別トレーニングなど）から店舗運営に必要なメソッド提供（計数管理・顧客育成・イベント管理など）、OJT 教育までワンストップで実施します。プロのリサーチャーによる店舗診断や接客マニュアル制作なども行います。



Fashion Architect

株式会社 AIAD

<http://www.aiad-net.com/>

メディアありきの課題解決ではなく、クライアントの課題から導きだしたソリューションを提案します。広告・SNS・SP・EC・CRM・OEM・ライセンス。ファンクションを自在に組み合わせ、顧客やマーケットの本質、ブランドの強みを加えたビジネスモデルを構築します。



Tech for Fashion

株式会社 AIAD LAB

<http://www.aiadlab.com/>

最新のデータサイエンスを活用した、ブランドの中長期的な戦略を提供します。顧客とのタッチポイントに点在するデータを一元化し、詳細に分析。導きだしたカスタマージャーニーデータから、商品開発・販売・宣伝まで一貫通貫した戦略プランニングを行います。

## FourAmbition

株式会社 フォー・アンビション

<http://fourambition.jp/>

販売代行をメイン事業とし、関東および関西の都市部・アウトレットモールにて、大手外資系、国産アパレルブランドなどを主要顧客として24店舗を運営。ファッション業界の同事業専門としては最大級。

本件に関するお問い合わせ先

ワールド・モード・ホールディングス株式会社 経営企画室 TEL：03-3374-8107

広報担当：鈴木 / アムティ MAIL：info@wmh.co.jp