

株式会社 ITS'DEMO (イッツィンデモ)

ボトムアップを効かせた組織風土で、
絶えず変化するお客様ニーズをつかむ



株式会社ワールド (WORLD) で展開する ITS'DEMOは、ファッション、コスメ、雑貨、フード、ミュージックに至るまでおしゃれ&遊びに好奇心旺盛な若い女性がターゲット。

アパレルと雑貨店の融合

株式会社 ITS'DEMO の創業は15年前、アパレル業界最大手、株式会社ワールドの一事業として始まった。「駅前でも」「いつでも」営業している、「いつでも」買に行けるお店」というコンセプトのもと、女性向けのコンビニを目指し、駅の構内や商業施設を中心に开店してきた。

同社では人の教育を重要視しているが、ワールドから来た社員と ITS'DEMO に直接入社した社員とで接客などへの考え方が違い、当初より教育プログラムの構築には苦労してきた。アパレルと雑貨、という異なる業態で育ってきた者同士を一つにまとめるのは容易なことではない。そのため、入社時や入社後1、2年のスタッフに対する研修、VMDやお申し出フレーム対応などの研修を、ワールドで培ってきたもの、ITS'DEMO 独自のものの両方を活かしながら実施している。一方、こうした異業種同士の考え方



の違いを同社では、強みとしても捉えている。アパレル企業からできた

お店だからこそ、ファッション性(おしゃれさ)を念頭に置き、さらに利便性を考えた商品ラインナップが実現できる。利便性を重視するあまりファッション性を犠牲にするのではなく、同社はあくまで、両方兼ね揃えるということを大事にしている。

みんなで考えて、みんなで決めて、みんなで実行する

同社ではミステリーショッピングリサーチのレポートをもとに、お客さまにさらに喜んでもらうため自分のお店に何が足りないかを「みんなで考える」改善活動を行なっている。エリアマネージャー山田裕子氏は、「活動が進んでいる店舗は、店長がスタッフを巻き込むことがうまいお店です。意識の高さがスタッフに伝染していたり、褒め上手だったり、ゲーム感覚で活動したりしています」と語る。



いつでも「ちょっと幸せ」「ちょっと気が利いてる」「ちょっと助かる」をキーワードに、働く女性が「朝も帰日も立ち寄りたくなる」商品とサービスを提案する(写真は渋谷店)。

また同社のもつ、約5店舗ごとにブロック分けする制度も改善活動を活発にする要因となっている。当初は「ブロック」という概念はなかったが、同じエリア内の店舗同士が、客層に合わせた商品の見せ方などを互いに相談し、事例を持ち寄り、共に改善アイデアを考え、アドバイスし合う自然発生的な集まりができ、それが全社で正式に制度化したのである。

共通の課題を持つ店舗同士が目的的に集まったこの制度は、今では定期的にブロックリーダーが会議を行うなど、全社の重要なマネジメント体制として機能している。近隣の店舗同士で考えて決める習慣が「みんなで考えて、みんなで決めて、みんなで実行する」という、自律的な「ボトムアップ」の組織風土につながっている。

会社概要

- ・代表者：松沢直輝 代表取締役社長
- ・所在地：東京都港区南青山2-6-21
ワールド南青山ビル7F
- ・設立年月：2004年4月1日(1998年12月)
- ・ホームページ：http://www.world.co.jp/itsdemo/
- ・事業内容：衣料品及び生活雑貨の企画・販売
- ・展開するブランド：ITS'DEMO、Iro・mi・ne
- ・社員数：436名、正社員、契約社員、アルバイト含む(2013年2月現在)