

接客白書

vol.14
2018.Spring



誰を狙って求人を出していますか?

特集!

SMTS2018 赤沼留美子先生の講演より抜粋!

今の時代、求人を出すべき相手は誰か

スタッフさんに聞いてみました!
クレーム処理について

接客ステップアップ!

『お買い上げテープ』の貼り方



CHECKER SUPPORT

接客白書

vol.14

発行: 2018年5月 編集: 広報マーケティング部 ©CHECKER SUPPORT CO., LTD. 2018
発売元: 株式会社 チェッカーサポート 〒135-0047 東京都江東区富岡2-9-11 京福ビル4F TEL. 03-5646-1158



レジ専門 求人サイト

レジの仕事 募集するなら

Regi COME! レジカム!

レジスタッフの
採用で
お困りですか?

レジカムのターゲットは、レジ・チェッカーをやりたい人!



修正はリアルタイム更新!

原稿・写真修正はリアルタイムで更新できます! ASPだから掲載までが早い!
何度でも修正、掲載ストップ、一括修正が可能なCSVデータです。

※初回掲載は審査がございますので、多少お時間頂きます。



リクオプと連携!

リクオプと連携しているため、応募が入ったらリクオプ管理画面に自動的に入るから、管理がらくらく! 現在、リクオプを利用されている企業は要チェックです!



Regi COME! レジカム!



もちろん
スマホ対応!



<http://www.regicome.com>

お申し込みは チェッカーサポートへ!

レジアウトソーシングのパイオニア
株式会社 チェッカーサポート

笑顔で日本を元気にします!



札幌営業所 青森営業所 仙台営業所 静岡営業所 名古屋営業所 三重営業所 大阪営業所 北九州営業所 福岡営業所
沖縄営業所 渋谷研修センター 新宿人材採用センター 浦和研修センター 蒲田研修センター

赤沼先生特集、第3弾！

今の時代、求人を出すべき相手は誰か



赤沼 留美子

株式会社スマイル・ラボ / パートアルバイト労働総合研究室 代表取締役
パートアルバイト求人・育成トータルシステムづくりコンサルタント

スーパーマーケットトレードショー
2018の当社展示ブースにて、株式会社
スマイルラボの赤沼留美子先生に講演
をしていただきました。講演より「誰に
求人を出すのか」という部分をピックアップ
してご紹介致します！

あと1000日は人手不足？

有効求人倍率はみなさんご存知の通り、
右肩上がりです。あとどれくらい大変な
のかと予測をしてみますと、東京オリ
ピック前後まではいろんな需要があつて
人手不足は大変かなと思うので、あと
1000日くらいは人手不足で泣くと思
います。1000日以降は、売り上げが
取れない、粗利もさらに下がり、昨比も
割って、もっとしんどくなり、こちら
の方が深刻でしょう。

みなさん、優秀なパートさんと少ない
社員さんで良いお店を作ること頑張っ
ていただきたいです。今は何にしろ物理
的に人が足りないのです、まずは目先の
クリニックではありますが、人の集め方
を今日はお話し致します。

ターゲットを分析！誰を狙うか

『誰を狙って求人を出すか』というこ
とです。日本は少子高齢化ですが、図に
するともっと悲惨です。(図1参照) 図

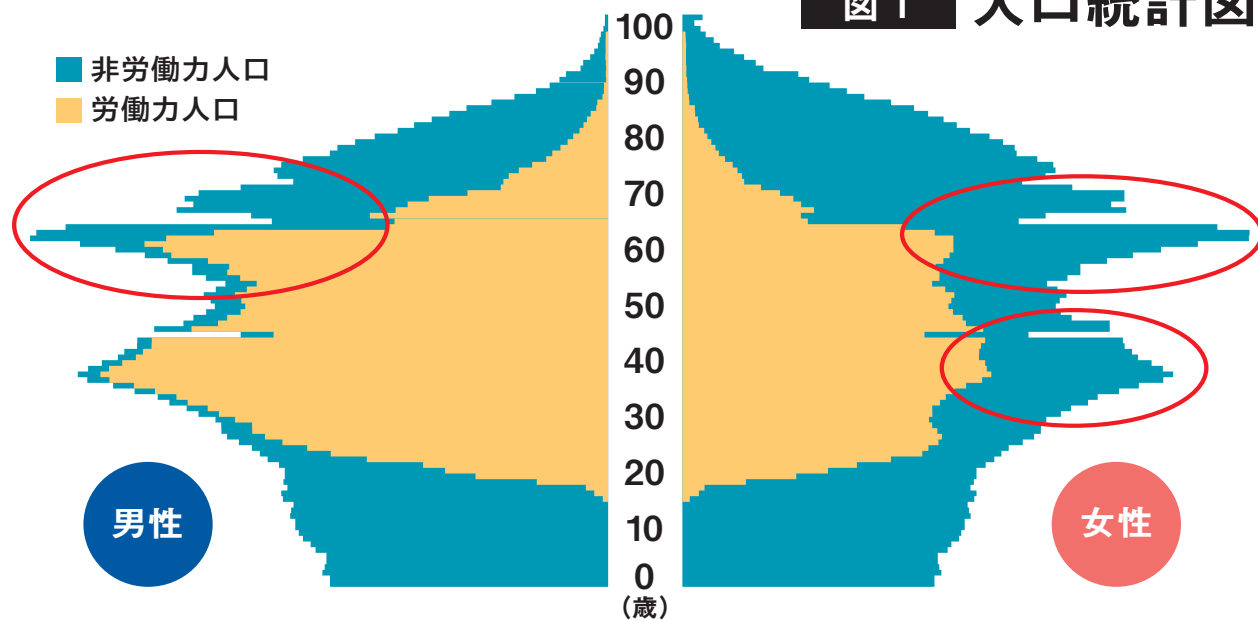
の青い部分が非労働力人口（働いていな
い人）です。黄色の部分は、労働力とし
て働いている人たちです。ですから、私
たちが狙うのは青なんです。下のところ
の10代にいっぱいいます。しかしここ
は全部小学生です。よって下はダメ。上
の方に青がいるけど、90代は流石にみな
さんのお店で働くのは無理だと思います。
そうするとどこを狙おうかと。60代男子、
青がいっぱい。ご存知の通り団塊のお父
さんです。製造業が盛んな地域に店を出
されているところは、時給が高いといつ
も悩んでおられると思いますが、チャ
ンスなのは、製造業を退職したお父さん。
このお父さんたちはスーパーにお勤めに
来られます。なぜならシニアのみなさん
は朝、早起きだからです。製造業出身の
方は、開店前の品出しとか黙々やるのが
得意でし、整理整頓も得意です。いけ
ます60代男性。ただし、高血圧・高血糖・
高ブライド。あの若い店長たちが部下と
して指示が出せるかどうか問題ですが
人口が日本で一番多い層ですから、素敵
な方もいっぱい余っておられます。面接
して、誰が いいか選ばれたらいいと思

ます。この男性たちはお金のために働く
というよりは、何かやりがい、どこか行
くところをお求めです。退職後に活躍す
る場がなくてお暇です。うちの店で少し
でも働いてみないかお声がけをしていき
たいです。

60代女性も戦力です！

60代女子もいっぱいいらっしゃいます。
この層は今すでに狙っている方もいると
思います。店長たちにはイマイチ歓迎
されにくいんですよ。「60歳に近い人を
採用しても、定年間近でこの先が短い
から！」と言って採りたがらないのです。
「いやいや60代女性、あと20年〜30年元
気で働けるので採用して！」と言ってい
ます。60歳で新入社員、20年いてくれ
ば、80歳手前まで品出ししていただける
わけです。「うわー絶対無理です。60歳
といったらうちの母親より年上じゃない
ですか」と言われますが、「いや、黒木
瞳さんみたいな美人さんが応募してきた
ら60歳近くでも採用しますよね。郷ひろ
みさんが来たらどうします？60歳過ぎて

図1 人口統計図



出典：総務省統計局「労働力調査」/国立社会保障・人口問題研究所より算出

青い部分が非労働力人口、黄色の部分が労働力人口。つまり今すでに働いている人が多い層よりも、
働いていない人が多い層に求人のアプローチをしていく方が結果に期待ができる。

データから読み解く、 今狙うべきターゲットとは？

いるんですよ。」と言います。今の60代は決して年寄りではないです。いけます。会ってみて、動けそうなら60代どんどん探りましょう

定年制度もスーパーさんはだいぶ年齢が上がってきてます。70歳OKなど。なので定年65歳とかで採用をじりじりやっておられると、店長が62、3歳の方取らないんです。毎年健康状態をお伺いしますので何歳まででも安心して働けます！ぐらい思い切ってやっていただかないと、定年60歳を65歳に延長したくらいだと、店長には何も刺さってないんです。60代を採用しないのです。そこからちょっと発想を変えていただかないと進まないと思います。

ママ・シニア・外国人

60代女性の次は、ママさんです。これも狙い目かなと思っています。結論は、ママ・シニア・外国人です。ここを狙おうと、今私がコンサルにお伺いしているスーパーさんではずっと取り組んでいます。

ママ・シニア・外国人。店長がだいたい嫌がるのです。「いや〜ちょっとそこは正直避けたいです。他に候補者いないんですかね。」と言われますが、このグラフを見るといいですよ。『若い人がほしい』と言いますが、青がほんの少

とお店の味方にできないかな、いつも思っています。

シニアを狙わずして誰を狙う

このランキングで最下位の沖縄県で、今、私はあるお店をお手伝いしています。が、あんまりシニアに向いてない業態なんです。

忙しいお店でレジをさっさと打つ必要があり、シニアはレジには入れないんじゃないかということで、ずっとシニアを採用してこなかったんですが、店内の仕事に、お年寄りができる仕事がいっぱいあるということがわかりました。ファーストフードを作って並べたり、お掃除も十分できます。「沖縄でシニアを狙わずして誰を狙うんですか!」という話を店長にすると「う〜ん嫌ですけどそうします」と言いながらお取り組みをしていただいています。

まとめますと、従来、店長が欲しい層は土日遅番長時間入れる気のつく若いフリーターの可愛い女子が応募して来ないかな〜と思ってるわけですが、その層は

図2 25〜44歳 子育て中の女性の有業率

出典：平成24年 就業構造基本調査

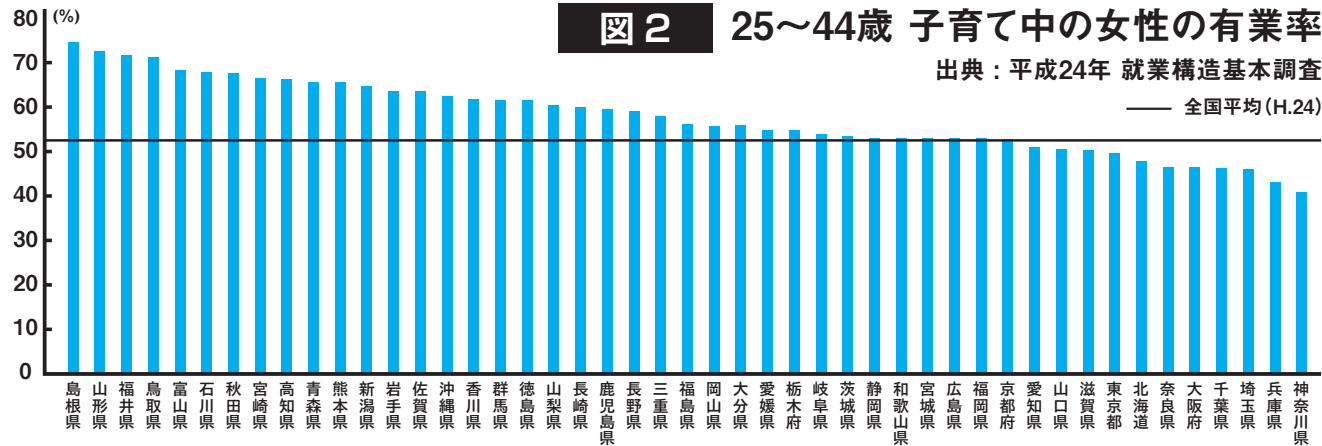
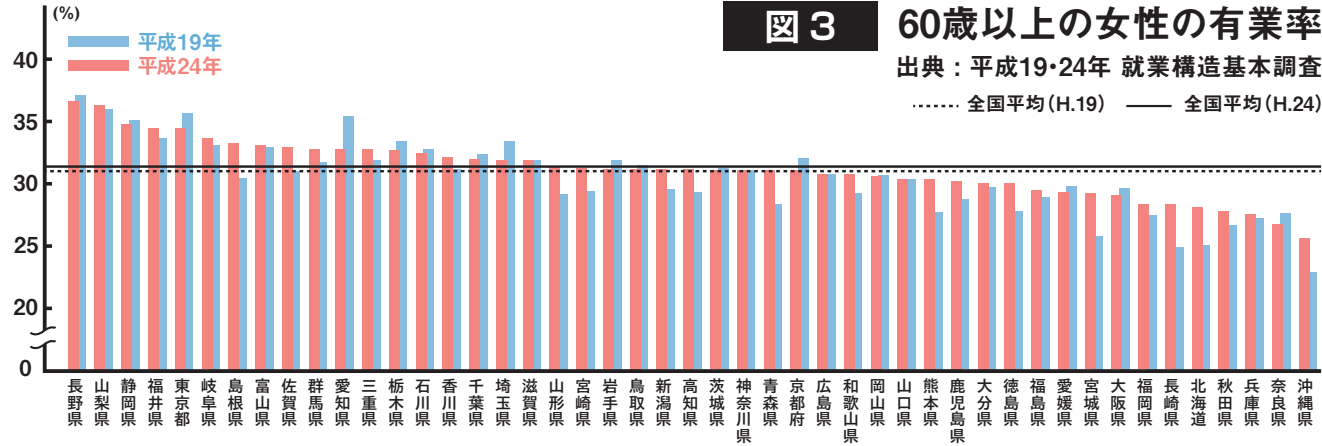


図3 60歳以上の女性の有業率

出典：平成19・24年 就業構造基本調査



しじゃないですか。ほぼ絶滅危惧種なんです。右の女性はちょっと多いですけど、地方によってはごっそり若い人がいないところも多く、進学で上京して帰って来ない、そんな地方もあったりします。

働き盛りママさんが売り切れの県

こちらは、言うなれば「働き盛りのママさんが売り切れの県」ランキングです。(図2参照) 1位が島根県、最下位が神奈川県です。島根県で小さいお子さんがいるママさんの7、8割ぐらいは働かれています。ここはママさん激戦区ですね。なかなか求人出しても来ないかもしれませんね。

次は良いニュースです。(図3参照) このグラフは「60歳以上の女性の就業率が高い県」ランキングです。第1位の長野県は日本一60歳以上の女性がお勤めを持っている県なんです。ここには農業もカウントに入っています。

でも、見ていただきたいのは、全体の4割を切っているというところ。日本一の県でも60歳以上の女性の6割ちょっと、100人中60人ぐらいが働いていないということです。

得意なんです。外国人のママさんかなりいます。

もっともっとスーパーさんは、いろんなところで日本語を勉強しようとしている留学生を採用していくべきです。スーパーよりも覚えることが複雑なコンビニでアルバイトができてるんだったら、スーパーはもっといいかなと思っ

他社が採用しないところを狙う

ほぼ絶滅危惧種なので諦めて、戦略を変えましょうねというお願いをしています。

他社が多分嫌がる、「お子さんの小さいママさんですか、う〜ん」「シニアはちょっと・・・」「外国人は言葉が通じないからムリ・・・」というこの3者を集めるに狙っていきます。この人たちをなぜ狙うかというと、他社も採らないからです。小さい子供いるんですって面接で言っただけで、面接の時の店長は態度変わりますからね。「え、若いのに子供さん3人もいるんですか!子供さんの具合悪い時どうするんですか」とか。その心配が私たちママには負担なんです。「子供はおばあちゃんに見てもらえるから心配しないで」という感じなんですけど、「お子さんがおられるんですねー」と言われると不採用なんだなと思っ

シニアの場合も、「ええーっ62歳の方の応募がきましたけど、どうですか?」と言われます。60代前半なんかきたら

他社が取らない『ママさん』『シニア』『外国人』を狙ってみる!

求人を出すべき3者の特徴!

ママさん

地域差はありますが、非労働者の人口が多い層。子供はいるけど働きたい!しかし子供や家庭の事情で、お仕事を急に休む率は高いかもしれません。



シニア

もっとも非労働者人口が多い層。近年の60代はとっても元気です!小さい文字や機械は苦手ですが、できる仕事は店の中にまだまだあります。



外国人

言葉や文化の壁がありますが、カタカナはしっかり読めます。なにより何ヶ国語も話せる方もいるので、海外のお客様への対応ができます!



お互いを補うポイント

ただしこの3者、ママさんとシニアと外国人さんはそれぞれ採用しにくい理由があるので、そこを補う必要があります。ママさんは急に休みます。我が家には小学生が3人いるんですが、インフルエンザは誰かかったら共同感染してもらわないと、順番で期間をずらして感染するとお母さんは1ヶ月くらい仕事にいけないんです。ママさんはもうこれは避けられないのです。さらに基本的に子供が小さいうちは土日と遅番も入れません。そこはシニアさんが補うようにします。シニアは曜日の制約が少なく入ってもらいやすいです。外国人の留学生さんは、遅番や土日も入りたい人が多いんです。

シニアの方は、「このシールの字が見えない」「機械が苦手」と色々問題はありますが、いままでどんな仕事をしてきた方かによってできることにすぐ個人差があります。ずっと専業主婦だった方には最初は3時間くらいで帰ってもらえるお仕事とかだと良いです。長時間働いてもらおうと思ったら、後半は疲れて動けなくなるからです。中にはずっと立ち仕事をしてきた方などは、若い子より体力のある方もいらっしゃるのですが、案外長時間がんばっていただけとても助かります。

日出勤していない人にすぐ連絡をします。普通は誰も反応なしです。そんなメールを見ても誰も応援に行かないんですけど、ここの病院の場合は、「あ、わたし出ます!」と返事が早いんです。

なぜかというと、急な欠勤の穴埋めを助けたら1回5ポイント貯まるからです。急な欠勤は5ポイント引かれますが、助けた人はプラス5ポイント。そこではポイント単価は1000円だったので、時給とは別で5000円がもらえます。

そんなに払うの?と思うかもしれませんが、求人業者さんにみなさん毎年総額いくら払っておられますか。そこにどんな払うお金があったら、内部で欠員を埋めてくれる人たちにお礼をちゃんと払うほうが良いと思いませんか。この制度で、50人の現場を1年間回して、総額8万円の出費でした。貯めていた人も、急に休んだりしてポイントが減るから、ずっと貯まりっぱなしってことはないですね。休みが多い人にペナルティはないです。貯めたぶんだけ、年度末に現金にして清算するという制度です。103万円の壁を超えるほどではないそうです。ぜひ試してみてください。

休みやすい・辞めにくい

まずは現場が埋まるようにしましょう。「お子さんの小さいママは無理です!シ



ママさんの味方! /

お助けポイント制度の仕組み

- ポイントの単価を設定する 例：1ポイント = 1000円
- 欠勤に対してのペナルティは無し

お助け!



急な出勤

+5ポイント

5ポイント=5000円GET!年度末に現金にして清算。



急な欠勤

-5ポイント

ポイント分の金額を、お給料から差し引かれるわけではない。

現場を助けてくれる方へ、きちんとお礼をしていくことが大切です!

店長たちはよく、「外国人は日本語がわからないし、自分も英語が話せないから指導ができない!」と言います。しかし彼ら、カタカナはしっかり読めるんです。我々も漢字がわからないときは携帯で変換するじゃないですか。そのレベルです。働く意欲の強い、賢い外国人の若い人たちをもっと採用していければ現場が明るくなっていくと思います。

穴を埋める『お助けポイント制度』

しかし、若いママさん主力で雇われると、どうしても急に穴が開くという悩みがあります。そこをどう補っていくかという、要は誰かが穴埋めればいいんですよ。青果コーナーだけしかできないのではなくて、青果と精肉とか、生鮮全部でできるようなパートさんを増やしたいです。肉と魚は品出しそんなに変わらないです。多能工化を進めます。

長野県の大きな病院で、急なパートさんの休みが発生しても誰か代打が出勤できるという制度を試しています。毎日50人が動いている現場で、休みあえるように『お助けポイント制度』というのをやっています。例えば、子供がインフルエンザにかかり、「今日急に仕事行かない!」と主任に電話します。主任は「ガーン穴埋めどうしよう…」となるんですけど、その病院の場合、主任は今

赤沼 留美子

Profile

1995年に株式会社ファミリーマートに入社。当時5000店10万人規模ながら、ほぼ手付かずだった「人づくり」の仕組みをゼロから構築。PAマネジメントシステム（オペレーション基準・採用・育成・評価）づくりプロジェクトに中核メンバーとして携わる。独立後は3児の母、主婦業をしつつ宝飾品販売店、雑貨チェーン店、スーパー、コンビニ、ドラッグストア、飲食店、旅館など、数万規模から数十人まで、他業種に渡り支援中。

パートさん達にとっては、

休みやすい職場⇄働きやすい職場

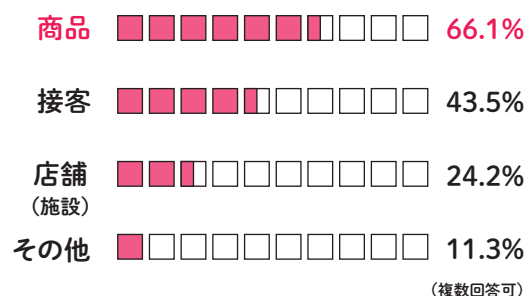
ニアも無理です!外国人も無理!」と言いつつ、今のまま、人手不足のままあと1000日頑張れるのならよいのですが、「いやちょっと何か試してみよう!」と、やってみませんか。休んだときに助けてくれた人ちゃんとお礼が出るようにしていくと、この病院では欠員はすつと埋まります。時給は安いですが、休みやすいので、辞めにくいんです。パートさんたちにとっては、休みやすい職場が働きやすい職場なのです。休みにくい職場では、発言力の強いパートさんが平気な顔で好き勝手休むのに、他の人は言い出せなくて我慢しています。でも家庭の事情などでどうしても休まないといけないのに言い出しにくい状態のまま放置しておく、と「休むと周りに迷惑かけてしまう」と思う謙虚な人から辞めて行ってしまうという悲劇が起きます。良い人から辞めていくのは、休みにくいからなのです。そんな時は「大丈夫!休んでください!お互いに助け合いながら働き続けましょう。困ったら相談してください!」としっかり対応してあげて、優秀な人が辞めて行くのを防ぎたいと思います。



Q1 クレームの原因は何についてが多いですか？

商品についての問い合わせが多数！

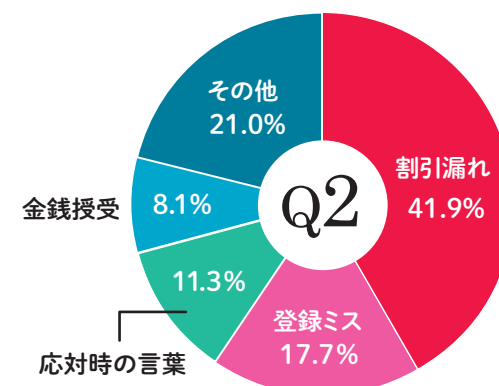
商品に対しての問い合わせが多いようです。傷んでいる、壊れている商品をレジにお持ちになるお客様や、防犯タグの取り忘れ、サッキングの仕方などが考えられます。その他の意見には『ポイントカードの機能について』『備品の破損』『レジの並び方』『レジ袋の大きさ』などがありました。



Q2 ミスによるクレームの場合、何についてが多いですか？

日々変動しやすい『割引』は要注意！

多かったのは、『割引漏れ』でした。日々変動するので間違えやすい上に、お客様からすればお値段に関わる大切なポイントなので、余計シビアにみられています。その他の意見には『スキンスピードが遅い』や『セミセルフレジがわかりにくい』などがあがっていました。



スタッフさんに聞いてみました！

クレーム処理について

真剣に働いていても、思わぬトラブルなどで起こり得しまうクレーム…なるべくもらいたくはないですが、もらってしまった時の対処方法、また起こらないために日頃から気をつけていることを、弊社スタッフ6000名を対象に聞いてみました。

※あくまで対処するコツの一つとして、参考どうぞ！

Q3 今までにあったクレーム内容と解決方法を教えてください

様々な状況からクレームは発生します！

忙しい時間帯や新人の育成中、その時の一瞬のミス…あらゆる状況が重なりクレームは発生します。中でも、お金や時間に対しての内容が多い傾向でした。そんな数あるクレームの事例の中から、一部抜粋してご紹介致します！

誘導は一瞬の判断！

隣のレジに並ばれているお客様を自分のレジにご案内したつもりが、先に買い場から別のお客様が来てしまいました。案内したお客様を結局また並ばせて、無駄に移動させてしまいました。こちらの周囲の状況の判断ミスによって不快な思いをさせてしまったケースです。
「すみません、既にお隣で並ばれていた、あちらのお客様を優先させていただきます！」などと、**後から来られたお客様にもわかるようにしっかりと伝えてお待ちいただくようにしています。**

やっぱりレジスピードは重要！

レジが遅いと怒られてしまったので、**レジのスピードをあげるようにしました。**店舗が駅近のため、乗りたい電車があってイライラされるお客様も多いです。

クーポンの割引漏れ その①

隣のレジが、あまりレジに慣れてないスタッフで、お客様にクーポンを提示して頂いたのに割引をし忘れ。気付いたお客様がお戻りになり、お怒りのお言葉を頂戴しました。
こちらの非が100%だったので、**お客様のお怒りのお言葉を聞き、謝罪。**次回からこのような事がないよう心掛けのお約束をしました。最終的には笑顔で帰っていただけました。

原因は色々…まずは謝罪して対処

二重登録、売価違い、接客態度、かご詰め、袋詰め…あげたら正直キリがないですが、**まずは謝罪、そしてお客様が言いたいこと全部言い切れるように親身に寄り添うこと、その後のスタッフへの指導を心がけています。**
スタッフが間違ったことをしていないのに怒られている、というときは、お客様にもスタッフにも寄り添うことが大事です。和解できるように持っていけたらいいと思います。これからも色々学んで行きたいと思います。

対応に時間がかかりクレームに…

商品の場所を聞かれて、分からない商品の場合は担当の方にインカムで聞きますが、その方も分からず、**対応に時間がかかりクレームになりました。**
言葉遣い、態度をいつもより丁寧に気をつけて説明をすると、怒らず話を聞いて頂けました。

説明は丁寧に！

ポイントカードをお忘れの際に、当日のみ後からポイント付与できる旨を伝えてはいますが、お客様に伝わっていないことがありました。
それからは、より**詳しく説明をして告知**をしています。まだ改善されていないこともあります。レシートにポイント付与の説明があれば、さらに改善するかもしれません。

クーポンの割引漏れ その②

1番多いのが割引漏れです。クーポン券を出していただきましたが、割引できておらず、お客様にご迷惑をお掛けしてしまいました。
解決方法は、クーポン券をお会計の時に目に入るところに置いておく、割引する商品をしっかり確認する、割引するとき『〇割引で〇〇〇円です』と、**お客様にも割引した事が分かるように、しっかり声を出すようにしています。**

Q4 クレームをもらわないための心がけ、 気をつけていることは何ですか？

接客の基本がクレームから守る！

丁寧かつスピーディな接客、そして笑顔がクレームを貰いにくくしたり、軽減させたりするようです。忙しい時にどうしてもミスは発生しやすいので、日常からお客様への気配り目配りをするのが大切です。クレームになりそうなお客様には100点満点の笑顔で対応しましょう!!

やっぱり笑顔!

第一印象の笑顔は絶対だと思います。そのあとはスムーズな商品登録。最後まで笑顔でありがとうございました!の締めくくりです。

タイムロスが減らす!

混雑時、周りのレジより遅くならないように心がけています。あとは笑顔の表情です。また、お客様がお金を出すのに時間がかかっている時は、ただ見て待ってるのではなく、次の方の袋の準備など、できることを探してタイムロスを減らすよう心がけています。

明るい接客で守る!

正直、クレームはどうしても起こり得ると認識しているので、常に明るくハキハキした接客をすることにより、万が一クレームに繋がるような事態があったとしても、お客様からやんわりと問い合わせて頂けると思います。

お店の
チームワークで防ぐ!

いわゆるクレマー的なお客様に関しては、リーダー達が顔を覚え、来店された時から各レジに気をつけるように注意を促すようにしています。また、レジに並ばれた時にはなるべくリーダーが対応するように協力してそっと交代しています。

商品の取り扱いは
丁寧に

商品のスキャンの際に、スピードも大切ですが、品物を丁寧に扱うと同時に、値引きシールなどの見落としや、傷みやパッケージ不良などの見落としをしないように、商品を注意して扱うように心がけています。

お客様の様子をよく見る

お客様に確認することがあれば、お客様の声や動き(相槌など)に特に注意して対応するよう心がけています。

要望をきちんと聞く

接客は平等にして、お客様の要望をきちんと聞く。自分の言葉は決して早口でしゃべらない。また、自分のミスでなくても、誠心誠意謝罪する。

言葉遣いと気配り

後ろでお待ちのお客様に、お詫びの言葉を忘れずに言うことと、お客様とのコミュニケーションで、言い切る言い方をしないことを気をつけています。

Q5 クレームをもらってしまった時の心がけ、 気をつけていることは何ですか？

話をきちんと聞くことが 最小限にとどめるコツ!

当たり前のことかもしれませんが、まずはしっかり謝罪することが大切です。そして、きちんとお客様の話を聞き、またこちらのお話もできるように、気持ちや状況を整えることも重要です。店舗全体で協力して、クレームを減らしていきましょう!

丁寧迅速な対応

ご迷惑をおかけしてしまった事に対する謝罪の気持ちが伝わるように、表情や態度に気をつけて、丁寧な対応をすることと、お客様に失礼のないように、言葉遣いに細心の注意をはらい、状況を長引かせないことを心がけています。

きちんと謝罪、説明

お客様の言葉をきちんと理解する。非があるときは納得していただけるまで謝り、その他のときは、納得していただけるまで説明します。今後同じことがないように、お客様との会話の中で確認を徹底します。

言葉遣いと気配り

お会計など、すべて終わったあとにも「申し訳ございませんでした」「大変お待たせいたしました」など、ひと言添えるようにしています。

対応後は気持ちを
切り替える

眉毛がハになるように表情に気をつけて、謝罪の気持ちが伝わるように謝る。後の接客に影響ないように気持ちを切り替えて業務を遂行する。

上長に報告して
指示を待つ

落ち着いて、謝罪して可能な範囲で自己対応します。自己対応が無理だと判断した際は上の人に指示を仰ぎます。

話をしっかりと聞く

お客様の話をまず、しっかりと聞いて心からお詫びをする。そうすると大抵のお客様は最後は納得してお帰りになる方が多いです。

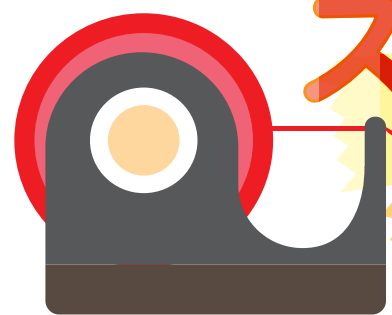
気持ちを
落ち着かせる

静かに深い深呼吸をすることです。時には、感じの悪いお客様もいらっしゃいます。その中でいかに落ち着けるか、が大事だと思います。

対策を考える

クレーム内容を覚えておいて次の対策を考えています。クレームの内容によっては施設の事だったり、他のお客様の事であったりと、自分たちだけで対策できないこともあるので、それは関係各所に伝えたり注意を促す事で、極力次が起きないように対策しています。

接客



ステップアップ!

お買い上げテープの貼り方

株式会社チェッカーサポート
CS部 部長 中村浩二

こちらは、お店の接客をさらに向上させるためのコーナーです。

経営者やベテランには当たり前でも、意外とスタッフの方がご存知ないこともあるかも…？スタッフの方を指導したり、若い社員に改めて説明されるときに、あくまで「例として参考」にしていたいただければと思います。

お店のおなじみ「お買い上げテープ」

今回のテーマは『お買い上げテープ（ロゴテープ）』についてです。

各店のルールはあるかと思いますが、多くの店舗では1〜2点ご購入で、袋が不要のときや、ご購入後にお客様がすぐに商品を持たれるときなどに、お買い上げテープを商品に貼っているかと思えます。箱の商品も同様に対応していきますが、ここでいくつかの質問をもとにお話しを進めていきましょう。

なぜテープを貼るのですか？

お買い上げ袋に入れる必要の無い商品に対して、お会計済みの証明としてお買い上げテープを貼ります。未購入の商品と間違われないようにするためです。

袋不要の場合、勝手に貼っても良いのでしょうか？

お買い上げテープを貼る必要があっても、お客様に確認せずに勝手に貼ってはいけません。『お買い上げテープをお貼りしてもよろしいでしょうか？』など、店舗の用語に合わせて必ず確認しましょう。購入後の大切な商品ですから、ルールだからと許可無く勝手に貼るとクレームに繋がる恐れがあります。

テープは貼らないで！とお客様から言われた場合の対処法は？

『申し訳ございません、ご購入済みの証明となりますので、店内で商品をお持ちいただく際にはご理解いただきますようお願い致します』とお伝えしましょう。※その際、すぐに剥がせるよう先を折り曲げ、差し支え無い場所に貼り、『店舗外に出たら剥がしていただいで結構です』とお伝えします。また、それでも嫌だと言われた場合は、袋が無料な場合は袋に入れることをおすすめしましょう。

お買い上げテープには、
金銭同様の価値があります！

エコバッグを利用されている場合は、貼らなくてもいいのでしょうか？

お店によって対応は違いますが、マイバックやマイカゴをお持ちの際は、1点だけシールを貼ったり、カゴの取っ手に帯を付けたりとさまざまです。専用の袋にしまい、商品が見えない状態で持ち運ぶという考え方なので、基本はテープを貼りません。店舗の取り決めと、シールの有無の境目は確認しておきましょう。

箱の商品はどうに貼るのですか？

お店によって貼る場所は決まっていますが、大きい商品なので、動かさなくても見える位置に貼りますが、多くの店舗は3面貼りで見やすい位置に貼ります。（図2参照）

テープの長さが人により違う場合も多く、箱（段ボール）に貼るのでいい加減になりがちです。お客様の商品という認識を持ち、綺麗にテープの無駄なく張り付けましょう。

貼る場所はどうですか？

多くの店舗では、商品バーコードの上にテープを貼ります。再登録の防止や、品質（パッケージの見た目）を損なわないようにするためです。（図1参照）

テープの先は折り曲げますか？

店舗ルールによりありますが、基本的には先を折り曲げる必要はありません。しかし、すぐ使用される商品や、キャンペーン等でバーコードを利用する商品にはテープの先を折り曲げて、剥がしやすいうようにする配慮が必要なきもあります。

図1

テープを貼る場所

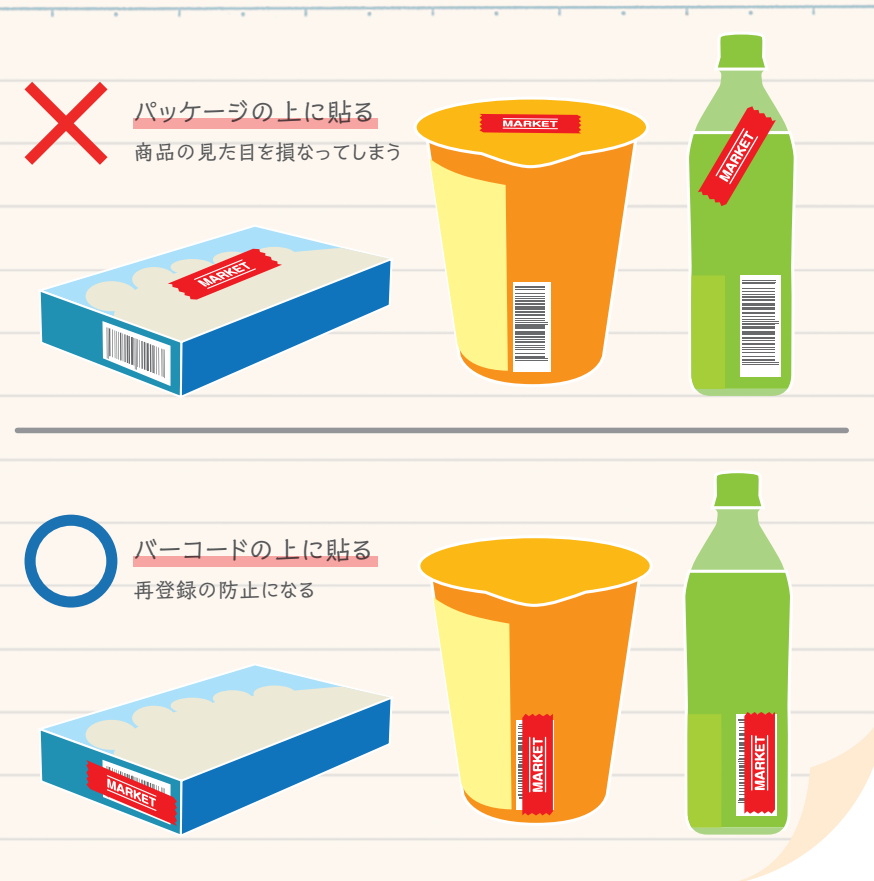


図2

3面貼りとは



箱の両側面と天面の
3面に渡って、テープを
貼ることです。

店名が入っただけのセロテープ
ですよ？

買ったことを証明するためのテープなので、金銭同様の価値があります。お買い上げテープが盗まれてお客様が商品にテープを貼ったら、購入した証明になっってしまうので、犯罪としては認められなくなる恐れがあります。

レジを離れる際はテープを引き出しにしまったり、精算後はカウンターへ返したり、テープが無くなった際にはお買い上

げテープの芯と交換して新しいテープをもらったりと、お買い上げテープの管理を厳重に行われている企業がほとんどかと思えます。こちらも店舗ルールをきちんと把握し、紛失・盗難防止に努めましょう。また、不用意にセロテープ代わりにお買い上げテープを使用することも禁止されています。



法律を知ればマネジメントも変わる!!

法務ルーム

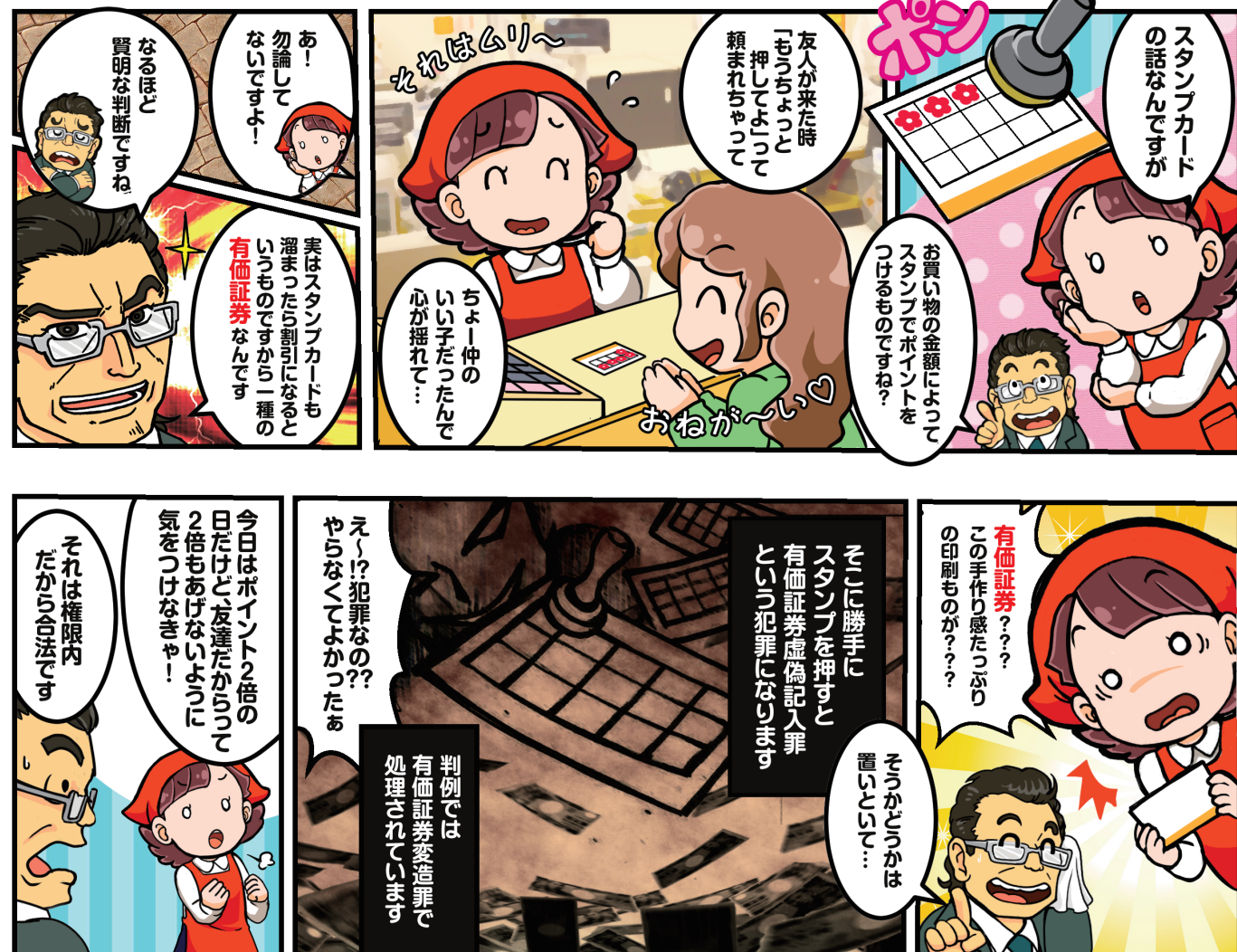


監修

株式会社チェッカーサポート
取締役
コンプライアンス室 室長

中田 和祥

第1回 スタンプカードくらい、いいでしょ!?



解説コーナー

有価証券偽造等

刑法162条

行使の目的で、公債証券、官庁の証券、会社の株券その他の有価証券を偽造し、又は変造した者は、3月以上10年以下の懲役に処する。
2 行使の目的で、有価証券に虚偽の記入をした者も、前項と同様とする。

有価証券虚偽記入とは、2項で定義されていますが、**本物の有価証券に本当でない記載をするすべての行為をさすものです。**記載とは、スタンプなども含まれます。しかし、判例では有価証券偽造か変造かで処理されています。その担当者にスタンプを押す権限があるかないかでも罪名が変わってくるのです。

ちなみに、プリペイドカード型のポイントカードなどにレジを通して、ポイントを不正に付与することは、平成13年以降はこの条文ではなく、刑法163条の2 支払用カード電磁的記録不正作出罪で判断されるようになっています。



ほんのサービスのつもりから、エスカレートして事件化することが多いものです。
誰かから持ちかけられても、絶対に断ってやめるように促しましょう!

テープの貼り方1つで、 クレームに繋がってしまいます!

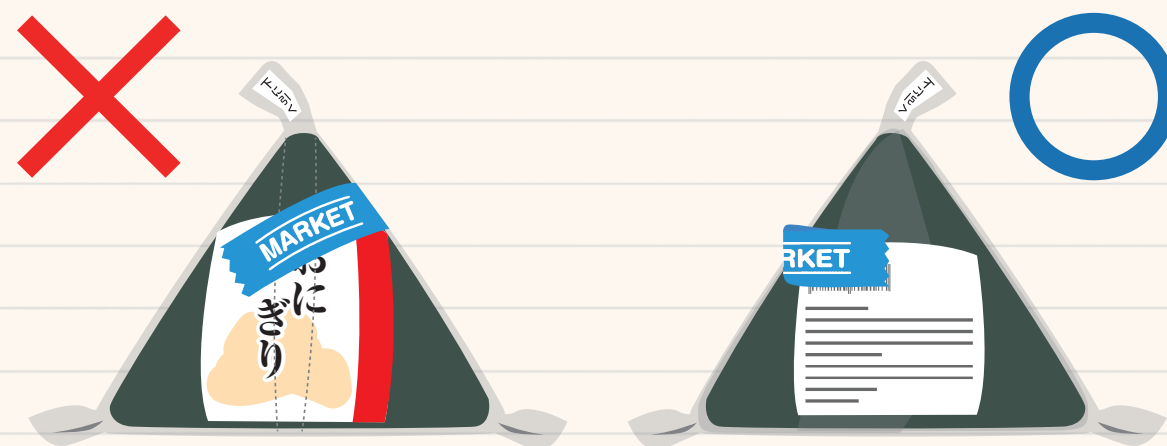
テープに対してのクレームは
意外とあります!

このように、お買上テープの利用に関する対応やルールが多く存在します。よく耳にする内容として、
『テープを貼ってくれなかった』
『テープの貼り方が適当で雑!』
『店内キャンペーンでバーコードが必要なのに、べったり貼られて剥がすのが大変で困った』
『すぐ使うのに剥がしやすいような配慮が無く、貼ったままで恥ずかしい思いをした』
『確認せず勝手に貼られた』
『テープを貼ってくれなかったから、出口で購入確認されて不快な思いをした』
などなど、お客様はさまざまなお不満を抱えてしまいます。お客様が購入された大切な商品なので、まずは必ず確認を行います。貼る際はテープの長さ、貼る場所、状況に合わせて剥がしやすいように配慮するなど、注意点を意識しながら対応しましょう。

こんな事例も...

先日、コンビニでおにぎりを1点購入してテープを貼ってもらいましたが、は、貼る場所が...!?
皆さんもうおわかりですね。そうです。開けるときに引っばるための最も重要な部分に、しっかりとテープが貼られています。
気付かず引っぱったため、『グニョ』という音とともにおにぎり破壊です。
『ああ...テープを引いてサイドを外せば、簡単・綺麗に、海苔がパリッとしたおにぎりが食べられるよう作ってあるのに...考察者の思いが...あ、手に米が...なんてことだ...なんて日だ...あの店員め...』と、だれでも抱く感情が込み上げました。
このように、お買い上げテープ一つを取り上げただけでも店内での問題はたくさん生じてきます。
お客様に不快な思いをさせないことと、店舗ルールがあったとしても、お客様にご理解をいただけるような説明とともに確認・対応するよう心掛けましょう。

テープを貼る場所 おにぎり編



開けるときのことを考えましょう!

開けるときにテープが引っかかってしまうのが予想できますね...

MARKET

MARKET

MARKET

MARKET