

接客白書

vol.16
2019.Summer

特集!

日本笑顔推進協会とのタイアップ企画!
笑顔のちからを

科学する!

笑顔が食事を
美味しくする!?笑顔と販売成績は
関係があるのか?スマイルサイエンス学会 代表理事・株式会社日本笑顔推進協会 学術顧問
菅原徹先生に聞いてみました!本当に
化粧より笑顔?Smile
Science!接客ステップアップ!
クレームを防ぐ! 休止版の取り扱い方法法律を知ればマネジメントも変わる! 法務ルーム
受け取れるお金の限界ってあるの?

接客白書

vol.16

発行: 2019年6月 編集: 広報マーケティング部 ©CHECKER SUPPORT CO., LTD. 2019
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。

管理画面

必要事項を入力
企業名・時給・掲載期間 etc

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!<https://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 広島営業所 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

特集!

笑顔のちからを

科学する!



菅原 徹

スマイルサイエンス学会 代表理事
株式会社日本笑顔推進協会 学術顧問

早稲田大学人間総合研究センター招聘研究員、東洋大学総合情報学部非常勤講師、東洋大学工業技術研究所客員研究員、株式会社 MTG 研究技術顧問。東京都産業技術研究センターエンジニアリングアドバイザー。「感性形成を目指した笑顔の仕組みと創出に関する研究」に従事。

魅力的な笑顔には
どのような力があるのか?
笑顔の力は
どうしたら発揮できるのか?
テレビや雑誌で活躍中の笑顔
研究第一人者、当協会学術顧
問の菅原徹先生に笑顔につい
て聞いてみました!

私は約18年間、笑顔に関する研究に従事笑顔の研究をしています。大学時代は顔の筋肉と顔面神経を研究していました。表情筋の電気信号を計測する技術を活かし、カメラメーカーと共同で「人の良い顔」を捉えるカメラの開発に取り組んだことから、良い顔＝笑顔に興味をもち、笑顔を学問として科学的に扱うようになりました。

それ以来、笑顔が人や企業にどのように役立つか、という観点から笑顔専門の研究を続けています。最近では、ストレス軽減や自律神経の安定作用などで、笑顔の力が注目されています。

その力については、経験的になんとなくわかっていても多いと思います。が、今回、私が科学的に笑顔の力を確認するために行った、実験とその考察の一部をご紹介します。



笑顔を見ると食事が美味しくなる? 同席者の表情で食事の美味しさは変わるのか?

実験方法

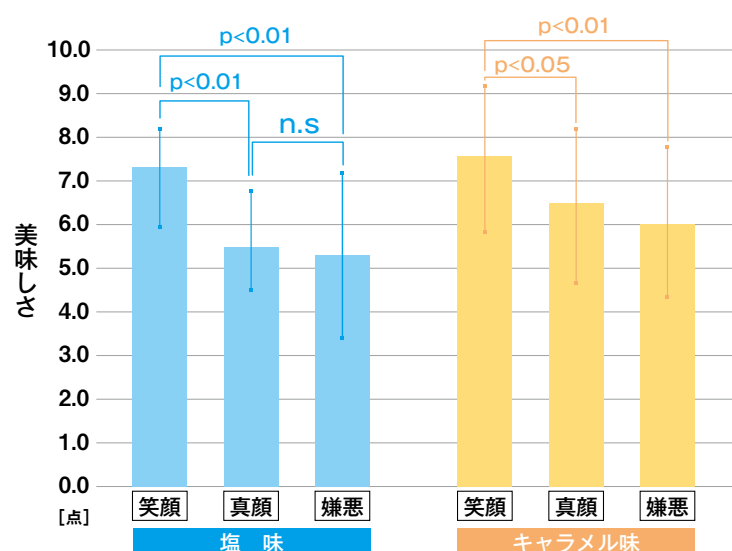
「笑顔」「真顔」「嫌悪」の表情をした人が、ポップコーンを食べている動画を作成し、被験者の大学生32人に視聴してもらいました。被験者はそれぞれの表情動画を見ながら、動画と同じくポップコーンを食べ、その美味しさを10点満点で評価します。ポップコーンは塩味とキャラメル味の2つを用いました。

実験結果

表情で変化あり!

笑顔の表情動画を見ながら食べたときに、他よりポップコーンを「美味しい」「食べやすい」「高級感がある」と感じるものが分かりました。塩味とキャラメル味、どちらの味でも統計的に有意な差がありました。

3パターンの表情動画



※p<0.01= 1%水準で統計的に有意な差があった
※n.s. = not significantの略、非有意、統計的に有意な差がなかった

笑顔の人と食事をするので、より美味しく感じられる!

味の濃さ・甘さ・塩辛さに変化はなくても、一緒に食事をする人が笑顔だと、漠然と「なんだか美味しい」と感じるようです。視覚の情報が他の感覚器官の情報よりも優位に働き、過去の記憶も合わさって実際とは異なる判断を招いてしまうことをクロスモダリティ効果と呼びます。笑顔の視覚情報はこの効果が大きいことが考えられます。



ビジネスやプライベート
飲食店のタッチパネルに笑顔での食事動画を流し、美味しさをUPさせる工夫などいかがでしょうか。大食いや咀嚼音を強調した動画が流行していますが、笑顔で食事をしている動画は食環境に彩を添えてくれるはずです。

プライベート
孤食はうつになるリスクを上げます。独りでの食事では、鏡を前におくヒトの存在が知覚され美味しさも感じられます。飲食店に一人入っても、店員さんですんで笑顔で会話するといいですね。

結果を生かそう!



笑顔は化粧に勝る科学？

「化粧なしの笑顔」と「化粧ありの真顔」では、どちらが魅力的な印象を与えるか？

実験方法

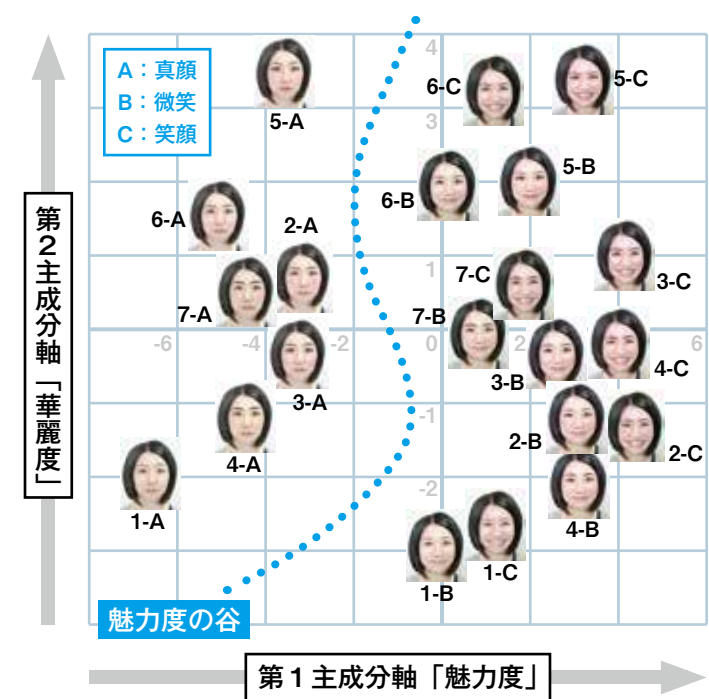
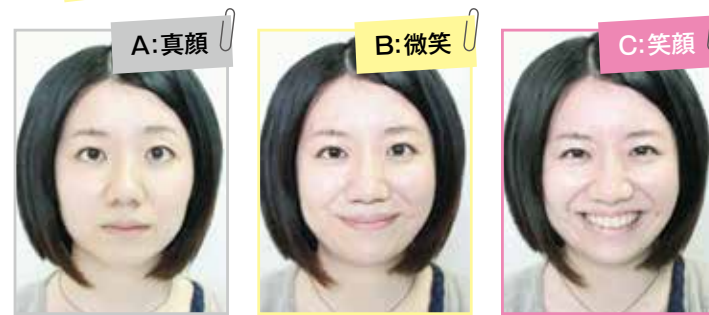
化粧をしていない女性の「真顔」「微笑」「笑顔」、それぞれにデジタルメイクを数パターン施し、「魅力」と「華麗さ」の印象について男女38名に印象評価を実施しました。

実験結果

大きな魅力の隔たりが！

評価結果を主成分分析し、印象分布図を作成すると、「真顔」と「微笑・笑顔」の間に大きな魅力の隔たりができました。これは、メイクをした真顔よりも、化粧なしで微笑んでいる顔の方が魅力的であると、多くの被験者が感じたことを示しています。

3パターンの表情



笑顔の魅力は化粧に勝る！

「化粧なしの笑顔」と「化粧ありの真顔」ではどちらが魅力的な印象を与えるかという問いに、答えは前者となりました。真顔にどんなメイクを施しても微笑んでいる顔の魅力には勝てません。「笑顔に勝る化粧なし」ということです。

結果を生かそう！

男性・女性それぞれのように役立てたら良いでしょうか？

男性

男性はメイクをする習慣が少ないと思いますが、営業では身だしなみだけでなく、ぜひ笑顔のお化粧をしてほしいですね。商談前は鏡の前で微笑みのチェックを。

女性

女性は鏡を見て真顔でお化粧をすることが多いですが、対面では笑顔でいる時間の方が長いです。頬骨の高いところを起点としながら頬全体にチークを入れるなど、笑顔が映えるメイクをオススメします。



笑顔があると販売成績が高くなる？

笑顔のキャッチボールは販売成績につながるのか？

実験方法

ブランディングを手がける企業との共同研究で、美容機器の販売員のコンピテンシー（行動特性）を分析。全国にいる美容機器の販売員のうち、販売実績の高い3名と経験の浅い4名を被験者として、接客のロールプレイを行い、接客中の表情を検出しました。

実験結果

笑顔のタイミングが販売成績に関わっている！

販売成績が優秀な人は、接客中に笑顔の回数が多く、お客さんとの笑顔のタイミングが噛み合っていました。接客の満足度ももちろん高かったです。販売成績が振るわない、経験の浅い人は逆の結果です。

結果を生かそう！

笑顔のキャッチボールをやってみるポイントとは？

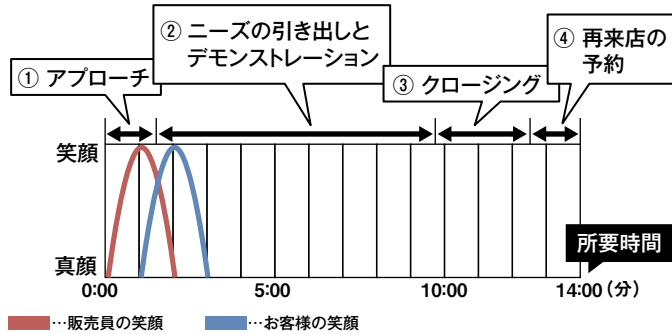
① 会話の内容に合った表情を添えることです。深刻なお話を聞くと、笑顔は逆効果ですよ。笑顔と真剣な表情の緩急がキャッチボールの基本です。

② 傾聴するときはうなずきのサインを忘れないことです。そして積極的に質問をして笑顔添えると会話にリズムが生まれます。

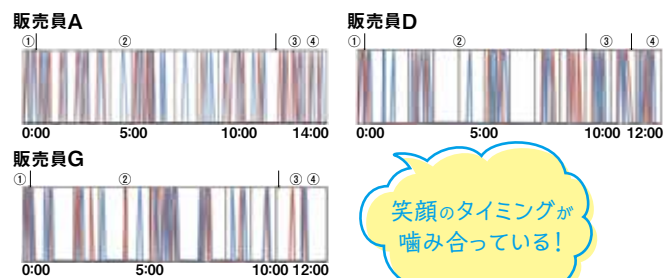
③ 会話相手の微笑みにはもう少し大きな笑顔を送っていくことです。キャッチボールが続いて、お互いの微笑みが最終的に笑いへ昇華されれば成功です。



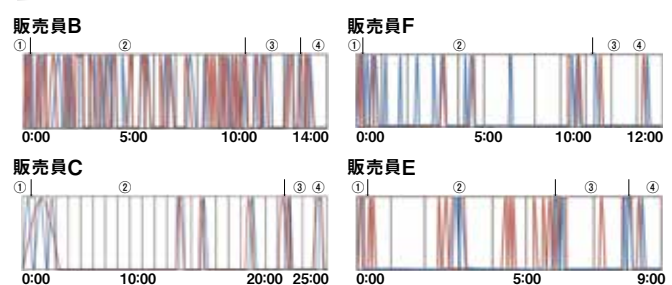
表の見方



販売能力の高い3名



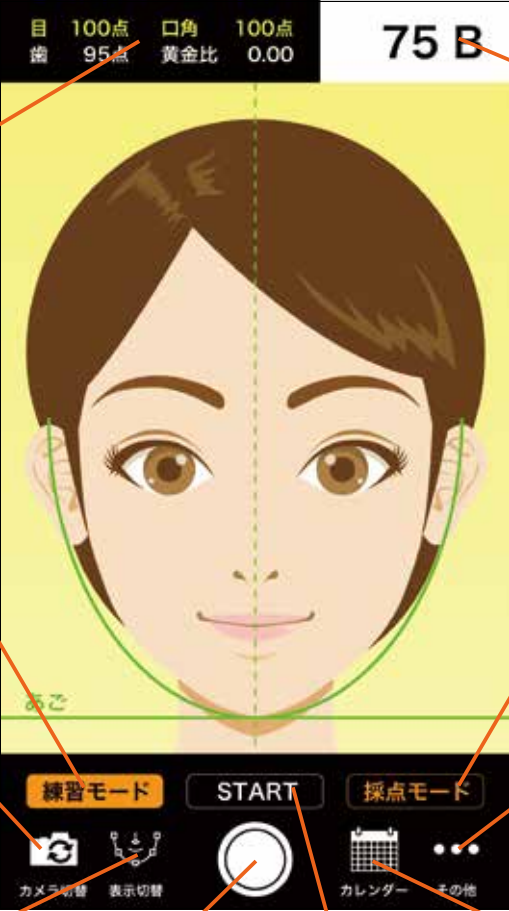
販売経験の浅い4名



笑顔のキャッチボールは、タイミングが重要！

この実験で興味深かったのは、間雲に笑顔を多く出しても満足度は上がらなかったことです。お客様との笑顔のタイミングが合わなければ、やたらに作り笑顔にしても意味がありません。笑顔は接客の付加価値として有効と言えるでしょう。ただし、笑顔のキャッチボールはタイミングが重要なのです。

スマトレの機能説明



点数
各項目 100 点満点でランクが変化します。黄金比 (1:1.618...) はランクや点数に反映されません。

練習モード
何回でも撮影することができます。撮影しても履歴は残りません。

カメラ切替
カメラを自分側と相手側に切り替えます。

表示切替
フェイスラインとガイドラインの表示・非表示を切り替えます。

撮影ボタン
点数を含めた画面が撮影できます。

START ボタン
基準となる真顔の状態を押してください。真顔からの表情の変化で採点されます。

ランク
100 点の項目数によって A ~ D のランクが付けられます。

採点モード
1日に1回だけできて、結果はカレンダーに履歴が残ります。

その他
チュートリアルや笑顔のトレーニング法が確認できます。また、表示切替の詳細設定もできます。

カレンダー
採点モードの結果履歴がカレンダーやグラフで閲覧できます。獲得したトロフィーの確認もできます。

スマトレ 無料ダウンロード



ただいま、情報サイトにお越しいただいた方限定で『スマトレ』アプリのダウンロード案内と、活用法無料冊子を差し上げます！

<https://j-egao.net>



笑顔採点アプリ 『スマトレ』のご紹介！

簡単に笑顔を採点できるトレーニングアプリを開発！

接客業以外でも一緒に働く仲間に対して、笑顔を自然に出すことは良い職場環境作りにつながります。また表情トレーニングをすれば、健康や美容などの効果も期待できます！

4段階で笑顔を採点

スマトレは、1項目を100点満点として、
①目元がゆるんでいる ②口角(表情筋)が上がっている ③上の歯が軽く見えているの3項目で採点します。
採点された点数によって、A~Dの4段階のランクが表示されます。

自分の笑顔を研究！

スマトレを使って、表情筋を動かすとリアルタイムで点数が変化するので、表情をどうすればよいか良くなりわかります。3つの判定基準を意識して表情を変化させれば、自分のベストスマイルが見つけられるのです。

採点の3項目

- ① 目元がゆるんでいる
- ② 口角(表情筋)が上がっている
- ③ 上の歯が軽く見えている

3項目 100点 =	100 A
2項目 100点 =	75 B
1項目 100点 =	25 C
0項目 100点 =	0 D

さらに点数を含めて写真撮影ができるので、過去と比較や、共有も可能。練習モードは何度でも撮影できますが、1日に1回しかできない採点モードでは、カレンダーにランクがスタンプされます。毎日継続して使っていると条件によってトロフィーを獲得することも。
また、表情筋の部分ごとにトレーニング法がイラストでわかりやすく解説されているメニューもあるので、鍛えたいポイントを集中的にトレーニングできます。

特に接客業なら！
お仕事前に「笑顔チェック」をしてみませんか？

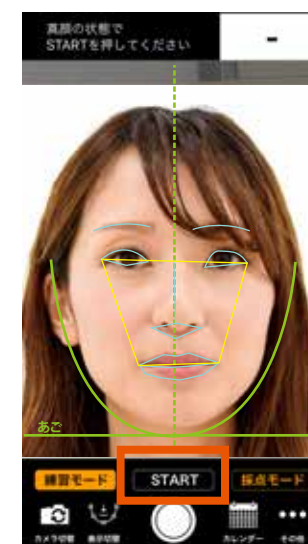
あなたの笑顔は何点？



スマトレの使い方

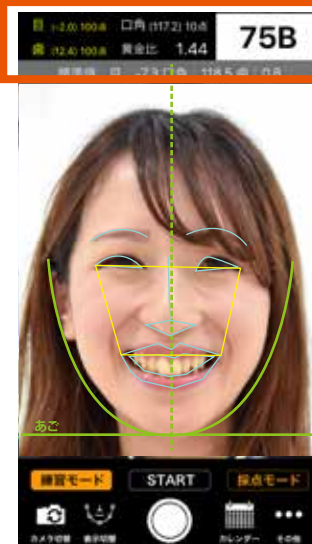
STEP 1

あごのラインに顔を合わせて、真顔の状態ですTARTを押す。



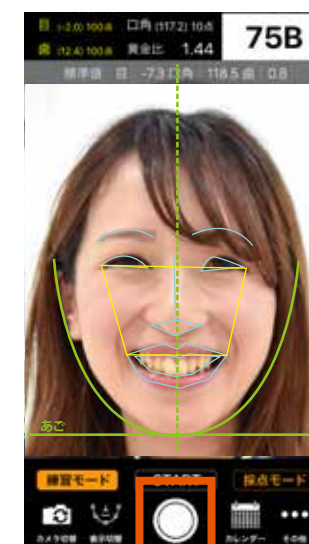
STEP 2

笑顔を作る。※リアルタイムで点数が変わります。



STEP 3

撮影ボタンで写真撮影をする。



クレームを防ぐ！ 休止版の取り扱い方法



株式会社
チェッカーサポート
CS部 部長 中村浩二

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、
意外とスタッフが知らないこともあるの
かも！? スタッフを指導したり、若手
社員に改めて説明するときの例として、
参考にしていただければと思います。

レジの止め方の注意点

レジの休止には手順があります。
お待ちのお客様に必ずお詫びの言葉をか
けましょう。『申し訳ございません。レ
ジトラブルが発生してしまい、レジを一
時止めさせていただきます』など、休止
の理由とお詫びの言葉を伝えます。

レジの休止・開局は お客様へ最大の配慮を！

レジは安易に止めないことが原則です
が、お客様対応やトラブルなど、事情に
より止めることもあります。こちらの判
断で『レジ止めさせていただきます』と、
並んでいるお客様をシャットダウンして
しまうと、すぐにクレームになってしま
いますよね。では、どのような対応が良
いのでしょうか？

レジの休止には手順があります。
お待ちのお客様に必ずお詫びの言葉をか
けましょう。『申し訳ございません。レ
ジトラブルが発生してしまい、レジを一
時止めさせていただきます』など、休止
の理由とお詫びの言葉を伝えます。
お待ちのお客様への配慮を優先し、速
やかにレジ移動をしていただきます。『恐
れ入りますが、隣のレジにご移動いた
だいてもよろしいでしょうか?』などの言
葉をかけ、お客様の方へ回り、カゴを持
って一緒にレジにご案内します。
ご案内したあとは、お礼の言葉をかけ
ましょう。『こちらのレジでご精算をお
願い致します。ご理解いただきありがと
うございます』と、丁寧に伝えましょう。
このように、並んでいたお客様への最
大の配慮をすることが大切です。
(表1参照)

並んでいたお客様に、最大限の配慮をするようにしましょう！

表1 レジの止め方の注意点

- 1 お待ちのお客様に、必ずお詫びの言葉をかけます

申し訳ございません。
レジトラブルが発生してしまい、
レジを一時止めさせて
いただきます。
- 2 お待ちのお客様への配慮を優先し、速やかにレジ移動をしていただきます

恐れ入りますが、
隣のレジにご移動いただいても
よろしいでしょうか?

お客様の方へ回り、お客様のカゴを
持ってレジにご案内します
- 3 ご案内したあとは、お礼の言葉をかけます

こちらのレジで
ご精算をお願い致します。
ご理解いただき
ありがとうございます。

開局時も慎重に！

次に、休止板を下げたり、営業中に途
中からレジを開局させる際に気をつけな
ければならないのは、他のレジに並んで
いるお客様です。こちらの都合でレジ
を開けて『レジ空いてます!』ではなく、
並んでいるお客様を優先してご案内する、
その場の状況に合わせた対応が必要とな
ります。

お客様がいなければ問題ありませんが、
レジを開ける前に、最低でも前後のレジ
を確認し、並んでいる先頭のお客様から

レジ開局時の注意点

まずは、レジを開ける前に前後のレジ
を見渡します。次に、それぞれのレジで
対応しているお客様の進み具合を判断し、
列の先頭のお客様に『お待たせしており
ます。レジを開けますので、こちらにこ

案内致します』と声をかけましょう。
このとき、自分のレジから声を掛けず、
必ずお客様のそばまで行きましょう。お
客様から『もう次だからいいです』と申
し出があった場合は、『恐れ入ります』
とお伝えし、その次のお客様をご案内し
ます。

そしてお客様に自分のレジまで移動し
ていただき、『恐れ入ります、ご移動あ
りがとうございます』とお礼の言葉をか
けます。最後に、ご案内したカゴを置い
てから、休止板を下げます。
このように、お客様を呼ぶのではなく、

カゴ回収、カゴ補充

レジにカゴが溜まると売場へ戻す作業
が発生します。その際にカゴをガシャ
ン! ガシャン! と音を立て乱暴に重ね
るのではなく、音を立てずに重ねましょ
う。また、お会計済用のカゴを分けてい
る店舗はレジにカゴを補充する作業が
発生しますが、その際も同様です。

『驚くじゃないか!』『ビックリして寿
命が縮まった』『乱暴でうるさい!』な
ど、お客様から実際に耳にしたことがあ
ります。本当に売場でよく見かける光景
ですが、お客様やレジスタッフは、視界
に入らない突然の音に驚きます。カゴは
大切な備品です。素早く丁寧に、音を立
てずに取り扱うようにしましょう。そし
て、回収したカゴを重ねる高さも、お客
様を取りやすい高さを配慮して重ねて
おくと良いですね。

今回ご紹介したのは、レジでよく見る
光景で、配慮が無いとすぐにクレームに
なってしまふ事例です。注意して対応し
ましょう。

表2 レジの開局時の注意点

- 1 レジを開ける前に前後のレジを見渡します
- 2 お客様の進み具合を判断し、列の先頭のお客様に声をかけます

お待たせしております。
レジを開けますので、
こちらにご案内致します。

必ずお客様のそばまで出向きましょう!
- 3 自分のレジに移動していただき、お礼の言葉をかけます

恐れ入ります、ご移動
ありがとうございます
- 4 ご案内したカゴを置いてから、休止板を下げます



解説コーナー

強制通用力というのは、支払いが最終的なものであるということです。受取側は受け取りを拒否することができません。これにより決済は完了するということになります。同じ種類の硬貨20枚までですので、記念金貨の「10万円金貨」なども20枚までです。

また、お札は本文の通り無制限に強制通用力がありますが、今までに発行された53種類の銀行券のうち31種類については強制通用力が失われています。ときどき、現場でもでてくる日札は、この強制通用力があるものなんです。500円札や100円札を見たことがある人も多いのではないのでしょうか。

さらにこの度、新札のデザインが発表されましたね。発行されてしばらくは混ざることも多いので気をつけましょう！



見慣れないお札がでてきても、すぐに偽札だと決めつけず、日本銀行のホームページなどで確認してくださいね。

法律を知ればマネジメントも変わる!!

法務ルーム

お札・500円硬貨
新デザイン
発表記念!

第3回

受け取れるお金の限界ってあるの？

お仕事にまつわる様々な問題を、法律の視点から解説!



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

