

# 接客白書

vol.17  
2019.Autumn

**GRAND PRIX**  
Checker No.1  
**2020**

出場者  
募集!

## 「売り場で使える技術」の コンテスト

チェッカーサポートが主催する  
レジ接客コンテストC-1グランプリの全容を公開!

接客ステップアップ!  
外国人のお客様&スタッフとのコミュニケーションのコツ

法律を知ればマネジメントも変わる! 法務ルーム  
悩み多きシフト作成!

接客白書

VOL.17

発行: 2019年11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 東京都江東区雷岡2-9-11 京福ビル4F TEL. 03-5646-1158



# レジ専門 求人サイト

レジスタッフの  
採用で  
お困りですか?

レジの仕事 募集するなら  
**Regi COME!**  
レジカム!

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!



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 東京本社

「コンテストのためのコンテストではない！」

# 「売り場で使える技術」のコンテスト！



前回の大会の様子

チェッカーサポートが開催する、レジチェッカーの頂点を決める大会「C1グランプリ」  
スーパーマーケットトレードショー2020「エコー2020」  
今年も開催いたします！

「チェッカーサポート代表取締役 伏見啓史の今大会への想い」

## これからの時代の「接客」

昨今、レジの自動化や無人化の波が押し寄せています。

しかし私達チェッカーサポートは、どれだけ技術が進歩しようとも、このような時代だからこそ求められるレジ接客というものがあってと考えています。将来、どこのスーパーマーケットに行っても人がいない、接客が存在しないなどということが本当にありえるでしょうか。断言しますが、私は無いと考えています。もしそうであるならば、

それはリアル店舗の存在価値が無くなり、ネットスーパーのニーズしか無くなることを指すからです。

そもそも、何故インターネットで物が買える時代にリアル店舗が必要とされるのでしょうか？これは我々業界が真剣に考えていかなければいけないことですし、その意味を消費者に提供する必要があると。多様にあるその意味の中でもはっきりと言える優位点は、  
①直接商品に触れることができること  
②人が人を接客できることの2つだと考えています。

商品を直に見て触って楽しく選択し、店員から商品の説明を聞いて、会話をします。これらはお店でしか味わえない楽しさです。その優位性の洗練された演出には、やはり「人」というファクターは重要です。「接客」という要素が必要であることに変わりはありませんが、リアル店舗の生き残りのため、今後更に重要度が高まっていくのではないのでしょうか。

## C1グランプリの目的と願い

スーパーマーケットの中では圧倒的にお客様と関わる頻度の高いレジ部門店舗の花形であり、お店の印象を左右する極めて重要な部門です。お会計という精密性が求められる業務をこなしながら、お店の印象を決定づける接客対応、さらに作業スピードも求められます。業界に身を置かなければなかなか気がつかないことかもしれませんが、簡単な職種ではありません。そして各企業様には卓越した技術を持った方々が多数いらっしゃいます。この方々の技術を披露し、全国数万人にもよる

レジスタッフが「あの接客レベルが目標」と思える大会をぜひとも作りたいたいと思っていました。

業界全体で、接客の重要性を認知し高め、接客の素晴らしさを広めていきたい。そんな私達の願いを形にしたものがC1グランプリです。よくある接客コンテストではなく「接客を含むレジスキル全体」に主眼を置いた大会です。

接客はもちろん、アドリブの応酬話術、そしてスキヤンスピードなど、実戦的ですがすぐに売り場へお持ち帰り頂ける技術は必見です。決してコンテストの為のコンテストではない、それがC1グランプリなのです。まだまだ知名度はありませんが、毎年スーパーマーケットトレードショーで開催することにより、少しずつ認知が広がってきております。

それに伴い、参加して下さる企業様も増えておりますが、もっともっと多くの企業様に参加していただきたいと思っています。各企業様のレジスタップのやり甲斐づくりの為、この業界を盛り上げる為、また、これからのリアル店舗における存在価値訴求の為にも、ぜひ多くの企業様、そして参加者様にお集まりいただけることを願っております。

「このような時代だからこそ求められる「レジ接客」というものがありますと考えています。」

## C1グランプリ コンテスト概要

会期2日目!

<b>開催日</b>	2020年 2月13日(木) 12:30~15:45(予定)	<b>表彰</b>	最優秀賞1名、優秀賞1名、部門賞各1名
<b>場所</b>	幕張メッセ 「スーパーマーケット・トレードショー2020」 チェッカーサポートブース(2ホール 小間番号416)	<b>賞品</b>	最優秀賞 100,000円分の商品券・記念品 優秀賞 50,000円分の商品券・記念品 部門賞 20,000円分の商品券・記念品 参加賞 10,000円分の商品券・記念品 ●部門賞はホスピタリティ部門・スピード部門がごさいます。 ●参加賞は最優秀賞・優秀賞以外の全員に贈られます。
<b>応募資格</b>	レジスキル・接客に自信のある方、腕をためてみたい方なら、肩書・業種は問いません。企業対抗のイベントとなりますので、個人でのお申込みはご遠慮ください。	<b>出場特典</b>	出場者の宿泊費・交通費を弊社が負担致します。

## 審査の流れ

3客連続で接客していただき、下記項目を審査致します。※1人制です



## 審査項目

審査は主に3つのポイントを見ています!

### 基本動作 40点(全客審査対象)

笑顔・アイコンタクト・声・気遣いの4項目です。あいさつ動作、賞品登録時の読み上げの有無は審査対象外です。

- 笑顔**  
お客様に話しかける際に笑顔が出ているか
- アイコンタクト**  
お客様に話しかける際に顔を向けてアイコンタクトを取っているか
- 声**  
明るく抑揚のあり、語尾までハッキリとした声で発音をしているか
- 気遣い**  
全体的な基本動作の中で、お客様への気遣いが感じられる言葉遣いや態度があったか

### スピード 30点(1・2客目のみ審査対象)

1品目の商品に触れてから、小計を押すまでのスキャンタイム×2客(計30点分)の合計時間です。

- 30秒以内を満点として、遅れた秒数により減点
- ※商品登録中にお客様と会話した場合の時間も審査に含まれます

### 応対話法 30点(3客目のみ審査対象)

相手の意図・感情に寄り添えているか、自然な応対・確かな対応ができているかを審査します。

- 販売促進**  
購買意欲を湧かせるような、分かりやすくて確かな内容か
- 全体評価**  
お客様の心情に合った表情や言葉遣いを、場面に合わせて表現できているか
- 苦情処理**  
謝罪内容に納得でき、また利用しようと感じさせることができるか

## レジスキルのトータルで審査!

1名のチェッカーが3名のお客様を連続で接客する様子を、4名の審査員が審査します。主な審査項目は『接客の基本動作』『スキヤンスピードの速さ』『お客様の要望などについての応対話法』の3項目です。最高得点者が最優秀賞、次点が優秀賞、部門賞としてスキヤンスピード最速者にスピード賞、応対話法などのホスピタリティ最高得点者にホスピタリ

## 今年も2月に開催!

いつも使うお店のレジは、お客様と触れ合う場です。そのチェックアウト技術に、改めて注目し光をあてるべきではないでしょうか。

ティ賞が授与されます。

前大会は、関東・東北・中四国よりそれぞれ8社様から11名の代表者が集い、

出場していただきました。結果は、株式会社オオゼキ様の武石レイカさんが最優秀賞とスピード賞のダブル受賞、株式会社京急ストア様の坂本由紀さんが優秀賞、株式会社サンユーストアー様の桑原まささんがホスピタリティ賞をそれぞれ受賞されました。オオゼキ様は2年連続のダブル受賞を果たしました。

出場していただいた企業様からは、『あまり見られない他社の接客が見られて勉強になった』『滅多にない機会だから、教育の一環として参加した』『他の出場者から刺激を受けた』など、さまざまなお声をいただいております。

日頃のご厚誼に感謝するとともに、各企業様同士の交流も兼ねております。弊社とのお取引の有無に関わらず、各企業様にぜひご参加いただきたいご案内申し上げます。出場をご希望される企業様は、コンテスト概要をご確認の上、ご応募ください。



# 『いつものお店のレジ』に改めて光をあてる!

## 接客基本動作+スキヤンスピード+ホスピタリティ

外国人のお客様やスタッフが多数の時代！

2012年頃から日本を訪れる外国人観光客が急増しています。また、来年の東京オリンピックが開催されるとともに、訪日する外国人の数はさらに増える予想されます。

皆さんは毎日の業務で、どのようにその変化を感じていますでしょうか？外国人観光客から良い評価を得られるかどうかで、そのお店の売り上げ、世界の日本に対するイメージ、また日本の経済は大きく変動するでしょう。

## 外国人のお客様やスタッフが多数の時代！

まずは、日本人とはマナーが違うことを理解しましょう。これが日本と世界のカルチャーギャップとも言えるでしょう。日本人からすると『マナー違反』に思われる行動は、文化・習慣・価値観の違い外国人にとって『マナー違反』という認識にならない場合があります。この理解を持たずに接客してしまうとトラブルになり、お客様に不快な思いをさせてしまいます。

① **笑顔と元気な接客を心がける**  
笑顔であいさつすることは接客の基本

## 外国人のお客様への心構え

いざ外国のお客様がいらっしやうした際に言葉や接し方に不安がある方や、一緒に働いている外国籍のスタッフとのコミュニケーションの取り方が分からないなどの不安を持っている方も多いと思います。そこで今回は、外国のお客様とスタッフを迎えるときの心構えについてのアドバイスをしたいと思います。

## 外国のお客様への心構え

日本人とはマナーが  
違うことを理解しましょう!



その1  
笑顔と元気な  
接客を心がける

その2  
相手の目を見て  
話す



## 接客第4回 ステップアップ!

# 外国人のお客様&スタッフとの コミュニケーションのコツ



株式会社  
チェッカーサポート  
CS部 部長 中村浩二

## 減点項目 以下の場合、それぞれ1点ずつ減点されます!

### 金銭授受 各-1点

- 取り扱い**  
手際の良い確実な金銭の取り扱いが行われていない
- 表情**  
会計処理中、無表情にならないように意識しながらの操作ができていない

### 過不足 1客につき-1点 最大3点減点!

- お会計の金額が違う

### 商品登録 各-1点

- 動作**  
動作に無駄が多く、手際よく登録を行えていない
- 取り扱い**  
商品を雑に扱っている(かごに投げる・押し込むなど)
- かご入れ**  
品質を損なわないように配慮した、かご入れができていない(柔らかいものの上に重いものを積むなど)
- 表情**  
商品登録中、無表情にならないように意識しながらの登録が行われていない

## その他の項目 より詳細な情報です。

- レジは東芝テック M-9000 (CCD カメラ式)、全自動釣銭機を使用する予定です。
- 紙幣は預り・入金のみで、お客様への紙幣返却はありません。
- レジ周りの備品は、透明テープ・ロゴテープ・サンレックス(水袋)・お買いもの袋(No.45、30)・電卓・メモ用紙があります。
- コンテストの舞台上にディスプレイ商品は設置致しません。 ※お買い物カゴの中の商品のみを対象とした審査です。
- 全てバーコードスキャンでの商品登録となります。 ※タッチパネル登録、[値引き][割引][乗算登録]は使用しません。
- 出場者の方の小道具(チラシ・割引券等)の持ち込みは不可です。

## 審査員 4名の方々に審査をしていただきます!

### 榊原 三枝

株式会社チェッカーサポート 顧問 マスタートレーナー

### 喜多村 豊氏

一般社団法人 公開経営指導協会 理事長

### 門川 義彦氏

株式会社笑顔アメニティ研究所 代表取締役  
株式会社日本笑顔推進協会 会長

### 松島 雅美氏

一般社団法人 国際メンタルビジョントレーニング協会 代表理事  
Je respire株式会社 代表取締役 臨床心理士 公認心理師

※各項目・内容は変更になる場合があります。ご了承ください。

# 出場企業様 募集中!

申し込み・お問い合わせはこちら!

TEL: 03-5646-1158 (土日祝除く)

担当者: 柳  
[https://www.checkersupport.co.jp/news/c1\\_2020.html](https://www.checkersupport.co.jp/news/c1_2020.html)



申込締切

## 2019年12月20日(金)

参加を希望される企業様は概要をご確認の上、お電話いただくか、Webサイトよりご連絡ください。

※応募多数の場合は抽選となる場合があります。  
※原則、1企業様1名の応募をお願いいたします。

鉄則です!

### 分かりやすい言葉でコミュニケーションをとりましょう!

#### その1

#### ジェスチャーを交えて話す

相手の言葉が詰まったときは、身振り手振りで内容確認をしながら、正しい日本語の話方を教えてあげましょう。

重要な部分では大きくうなずく!  
内容の重要性を動作で伝える



#### その2

#### ゆっくり・はっきり話す

なるべく簡潔な言葉を選び、外来語・造語・古語を避け、尊敬語・謙譲語より丁寧語を多く使しましょう。



#### その3

#### カタカナ・ひらがなで筆談する

わかりやすいひらがなやカタカナで筆談するもの有効です。中国国籍の方の場合は、漢字を書いてあげましょう。



持っているという態度を示すことで満足していただけます。

満面の笑顔で「こんにちは」「いらっしゃいませ」「ありがとうございます」と明るく言うことは皆さんの想像以上に大きな影響力を持っており、これだけでもとても良い印象を持っていただけます。そこからお店の良い評判に繋がります。再来店や友人への紹介・インターネット上の口コミ集客など、全てに関わっていきます。

#### ②相手の目を見て話す

話をする際は、相手の目を見て話しましょう。大半の日本人は、自分が理解できない外国語で話しかけられると、無意識に顔をそむけてしまうと言われています。これは日本人の内面的な性格を反映した行動の一つと言われていますが、接客対応においては『不誠実』という悪い印象を与えてしまいます。シャイな日本人にとって慣れないうちは大変ですが、できるだけ相手の目を見て話すように意識しましょう。

以上が今すぐお店でできるいきさ! といときの外国のお客様対応と心構えです。

#### 外国籍のスタッフへの心構え

次は、自分の職場で一緒に働く外国籍のスタッフがいる場合、どのように接していけば良いかについてお話し致します。過去、マスコミに外国人観光客のマナーが悪いという話題が度々取り上げられてマイナスイメージを持っている方もいるかもしれません。しかし、「外国人と一緒に働いて良かったこと」を調査した結果では「海外の文化を知るきっかけになった」「交友関係が広がった」「学ぶ意欲や働く意欲が触発された」など、皆さんのプラスイメージの声を聞くことができました。また、企業・雇用側からは「人材不足が解消された」「海外のお客様への対応がスムーズにできた」といった、直接的な外国籍労働者の雇用メリット以上に、職場がグローバルな環境になることで、一緒に働く日本人にも良い影響を与えているという声も上がっています。では、どうやって外国籍のスタッフとコミュニケーションを取れば良いのでしょうか。言葉の壁を越え、意思疎通をスムーズにできる方法をご紹介します。

## マナーの違いを理解し、笑顔のあいさいで温かみのあるおもてなしを!

#### 外国籍スタッフへの教えるポイント



- その1** 始業時刻には遅れてはいけない  
やむを得ない場合は必ず管理者に連絡しましょう
- その2** 始業5分前には勤務態勢に  
着替えなどの準備を全てすませた状態です
- その3** 勝手な行動・判断をしない  
報告・連絡・相談の徹底を心がけましょう
- その4** 携帯電話を売り場に持って行かない  
現場環境によりやむを得ず持ちこむ場合は、勤務中に触らないようにしましょう
- その5** 勤務時間中に規定のポジションから勝手に離れてはいけない  
トイレ、手助けなど持ち場を離れる際は管理者に連絡しましょう

言いたいことはその都度はっきり伝えましょう!

鉄則です!

#### 仕事を教えるポイント

仕事を教えるポイントは、言いたいことはその都度はっきりと伝えることです。

日本人同士であれば相手に空気を読んでもらうことが往々にしてありますが、外国の方にそれを求めるのはNGです。言いたいことがあれば、その都度はっきりと言葉にして伝えましょう。日本で常識とされるのが、海外では一般的でないことがたくさんあります。

そのほか、日本の職場には独特のルールや暗黙のマナーなども多いため、よくあることをあらかじめ説明した方がよい

#### スタッフ同士のポイント

まずは、分かりやすい言葉でコミュニケーションを取るようにしましょう。話するときのコツは次の3つです。

①ジェスチャーを交えて話す  
相手が言葉に詰まったときは、身振り手振りで内容確認をしながら、正しい日本語の話方を教えてあげましょう。重要な部分では大きくうなずく、内容の重要性を動作で伝えることも有効です。また、言葉での説明と同時にその事柄を実際にやってみることで、より理解を深めることができます。

②ゆっくり、はっきりと話す  
なるべく簡潔な言葉を選び、外来語・造語・古語を避け、尊敬語・謙譲語より丁寧語を多く使しましょう。流暢に日本語を話す外国籍のスタッフもいますが、言葉の引き出しが限られていることもあり、言葉の内容や抑揚に惑わされないようにすることがとても重要です。言葉自体を拾い上げるのではなく、相手が何を伝えたいか察するよう常に心がけましょう。

③ひらがな、カタカナで筆談をする  
わかりやすいひらがなやカタカナで筆談するもの有効です。逆に中国国籍の方の場合は、漢字を書いてあげましょう。

## 身振りや手振りも使って、積極的なコミュニケーションを取りましょ

うまく使いこなせていない日本語、そして慣れていない環境で働く外国の方はとてもデリケートで、疎外感を感じやすい場合が多いです。そのため、同じ職場で働いている日本人側から積極的に話かけることが非常に重要であり、彼らの心の支えになります。言葉が通じないからと言ってコミュニケーションを取らずにいると、お互いを理解することができません。特に接客業は『おもてなしの業種』故にチームワークが欠かせません。身振りや手振りなども用いて積極的にコミュニケーションを取り、信頼関係を構築することで日本語や日本の文化を知ってもらう機会にもなります。

多くの留学生にとって日本を勉強する貴重な機会です。シャイな人に見えても、どんどん話しかけましょう。日本語を学びに来ている留学生は、きっと喜んでくれるはずです。

最後に、外国のお客様を迎える、また職場のスタッフとして外国人を迎える、双方において重要なことは『言葉が通じなくても笑顔と元気で歓迎する気持ち』です。皆さんで協力して温かみのある現場を作り上げましょう!

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 中田 和祥  
コンプライアンス室 室長

第4回 **悩み**

**多き**

## シフト作成!!

お仕事にまつわる様々な問題を、法律の視点から解説!



### 解説コーナー

人事権とは採用・配置・異動・人事考課・昇給・休職など企業組織における労働者の地位の変動や処遇に関する会社側の決定権限を指しています。シフト作成やローテーション表などの決定権限(人事権の一部)は現場担当者にチェッカーサポートでは委譲しています。そして、それは経営上の裁量権の問題とされています。

**人事権が裁量権といっても、社会通念上著しく妥当性を欠くようなものであるものは適正な人事権の行使とはいえません。**  
**ですから、管理する側もスタッフも気持ち良く働くためお互いに節度は必要ですね。**

