

接客白書

vol.18
2020.Spring

がんばろう！
日本の接客業！

C1グランプリ2020の結果から見る
「今、日本のライフラインに必要な接客技術」

接客ステップアップ！
レジでできる 簡易ラッピング！

法律を知ればマネジメントも変わる！ 法務ルーム
早く知りたい！特売情報

接客業に
携わる方
必見！

GRAND
PRIZ
Checker No.1

接客白書

vol.18

発行：2020年 5月 編集：広報マーケティング部 ©CHECKER SUPPORT CO.,LTD.2020
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

チェッカーサポート YouTube チャンネル 始めました

Checker
supportCh
チェッカーサポート チャンネル



今すぐ
アクセス！

レジスキャンバトルなど、レジの凄さ、接客の楽しさ、
サービス業全体を盛り上げる様々な情報を発信していきます！

価値ある
接客技術・情報を
続々公開予定！



小売流通業、接客業、レジ業務に携わる皆様を応援、そして盛り上げる
ために作ったチャンネルです！是非ご視聴ください！

チャンネル登録よろしくお願いします！

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



がんばろう！ 日本の接客業！

C1グランプリ2020の結果から見る
「今、日本のライフラインに必要な接客技術」



対話法』の3つを審査項目として競い合います。今大会では、全国各地の12社様から、13名の代表者に出場していただきました。

協議と審査の末に、株式会社オオゼキ様の松永晴果さんがグランプリを見事受賞され、オオゼキ様は大会3連覇を果たされました。

それぞれの出場者が、まさに「日本のライフライン」を支えるにふさわしい接客技術を披露し、会場は大いに盛り上がりを見せました。ご出場いただきました企業の皆様、この度はこのような情勢の中、ご参加いただき本当にありがとうございました。

まだ昨今ほど新型コロナウイルスの渦中ではなかった2月、スーパーマーケットトレッドショー12020弊社ブースにて、レジ接客コンテスト「C1グランプリ」が開催され、熱き戦いが繰り広げられました。

C1グランプリは、レジチェッカーが3名のお客様を連続で接客する様子を、4名の審査員が審査するコンテストです。あいさつなどに関する『接客の基本動作』、商品登録する速さの『スキーンスピード』、お客様からの要望に対し、その場で考えて受け応えをする『応

ご出場・ご来場いただき、
誠にありがとうございました！



スキヤンスピード

全体平均
39.50秒

※2客(30品)合計でのタイム

スピードの上位5名を発表!

1位
株式会社オオゼキ
菅野 藍梨さん **33.83秒**

2位
株式会社オオゼキ
松永 晴果さん **35.05秒**

3位
株式会社文化堂
鈴木 紗世莉さん **35.75秒**

4位
株式会社サンユースター
木村 このみさん **36.30秒**

5位
株式会社京急ストア
白鳥 道代さん **36.47秒**

スーパーの接客に重要なことは何でしょうか。もちろん丁寧な接客動作も正確な金銭授受も必須ですが、「レジのスキヤンスピード」はおお客様の視点だと、とても重要なポイントです。

昨今、新型コロナウイルスが世界中を震撼とさせている中で、人々のライフラインを守るスーパーマーケット業界は日々本場に奮闘しています。よりたくさんのお客様のお会計をするため、また感染予防として一人のお客様との接触時間を減らすために、一層スキヤンスピードという技術が強く求められているのではないのでしょうか。そのような世相を反映してか、今回のC1グランプリでは出場者・審査員の皆様共に、スキヤンスピードを

速さはお店とスタッフを守る!

今、カギになるのは「スピード」

意識していたという方が、例年よりも多かったように感じます。

スキヤンスピードを上げたい!と思っても一朝一夕にできることはありません。出場者の皆様からは、それぞれの業種やレジの配置・型などを鑑みて創意工夫し、日々の接客の中で技術を磨いてこられているのが伝わってきました。さらにそこに、お客様を満足させられる応対とホスピタリティを兼ね備えていた方にそれぞれの賞が輝きました。

このC1グランプリが「現実に即した技術」を披露し磨き合い、この業界をより強く明るくしていく場であってほしいと願っています。今現在大変な思いをしながら働いている方々も多くいると思いますが、どうか共に、日本の接客力で乗り切っていければと思います。



グランプリ
株式会社オオゼキ
松永 晴果さん
スキヤン
スピード
35.05秒



**準グランプリ
スピード賞**
株式会社オオゼキ
菅野 藍梨さん
スキヤン
スピード
33.83秒



JCI賞
株式会社サンユースター
木村 このみさん
スキヤン
スピード
36.30秒



ホスピタリティ賞
ストアークルーズ株式会社
山本 葉子さん
スキヤン
スピード
39.51秒



株式会社オオゼキ
松永 晴果さん

終えての感想を教えてください！
少しスピードが遅くなってしまったのですが、それでも自分ができる笑顔などができたと思います。

出場にあたり、学べたところはありますか？
会社を背負った代表として出させていだいたので、その責任感なども感じる事ができて、大変貴重な体験でした。



ストアークルーズ株式会社
山本 葉子さん

今日の接客は何点でしょうか？
70点ですね。なかなか100点にはできなかったです。-30点は手の震えが止まらなくて、商品をしっかり掴めなかったところと、お客様の目をもうちょっとしっかり見れたんじゃないかなというところです。

再出場してみたいと思いますか？
もちろんです！よろしくお願いいたします！



株式会社セイミヤ
中村 真希子さん

ごあいさつは事前に内容を考えてこられたのですか？

会社の人とみんなで考えて、やっぱり一番最初なので何かインパクトの残るあいさつにしようと思って考えました。

終わって、まず誰に伝えたいですか？
会社の指導してくださった方々に、「本当にありがとうございます！」と伝えたいです。

出場して得た学びとは？



株式会社オオゼキ
菅野 藍梨さん

出場後のお気持ちをお聞かせください！
頭が真っ白で膝もがくがくして口の中も乾いて... (笑) でも今、その緊張から解放されて、少しホッとしています。

前回の出場と比べて、いかがでしたか？
去年のことを知っているために余計に緊張感があって...「去年の映像見ました!」というお声も、出場者の皆さまから伺って、「見られてるんだ」という意識が強かったです。



株式会社京急ストア
白鳥 道代さん

会場の応援のことはご存知でしたか？
みんなが来てくれると言ってくれて、それもプレッシャーでしたが、すごく心強くてありがたかったです。

再出場するとしたらいかがですか？
終わった後に「そういえば...」と気付いたこともあったので、それが克服でき、レベルアップできれば...と思います。



株式会社サンユースター
木村 このみさん

出場にあたっての学びはありましたか？
C1グランプリはスピードを重視しているので、普段からスピードを意識して接客をするようになりましたので、そこがすごく良かったと思います。

店舗に戻ってがんばりたいことは？
もちろんスピードも重要ですが、お客様一人ひとりを大切にして、これからも接客していきたいと思います。

出場前インタビュー



紅屋商事株式会社
三上 有美さん

どのような練習をされてきましたか？
スキャンをできるだけ早くしたいなと思って、練習をしてきました。

意気込みを教えてください！
とても緊張してるんですけども、自分のできることを精一杯やればいいかなと思います。



株式会社文化堂
鈴木 紗世莉さん

どのくらい練習をされてきましたか？
実際の練習期間だと1ヶ月なかったかもしれないです。週に1~2回程度の練習と、あとはお客様との対面で意識をしてやって参りました。

どなたと練習されましたか？
トレーナーの方中心にいただきました。一対一で練習していただいたので、より密にできたと思います。



スーパーサンシ株式会社
石田 遥香さん

どのような練習をされてきましたか？
スピードをとにかく、オオゼキさんもいらっしゃるの、スピードでがんばりたいなと思って、練習してきました。

ライバルはオオゼキさんでしょうか？
憧れでもあるんですけど、がんばりたいなと思っております。



株式会社マイサポート
横山 真由美さん

出場前の気持ちを教えてください！
心臓がばくばくで...口から心臓がこぼれ落ちそうで抑えるのが大変です(笑)

どなたと練習されましたか？
他のメンバーに、一生懸命、秒を測ってもらったり、笑顔のチェックをしてもらったり、協力してもらってがんばって参りました。



株式会社あいのや
都澤 真紀さん

どのような練習をされてきましたか？
緊張すると笑顔が出にくいというか、硬くなってしまうので...笑顔の練習と、あとはスピードを早く打てるように反復練習をしました。

見てもらいたいポイントはありますか？
皆様みたいにすごく元気な感じにはできないかもしれないんですが、丁寧な接客を目指してがんばりたいと思います。



株式会社明治屋
鎌田 駿さん

緊張はされていますか？
だいぶ緊張しています。代表としてなので、うまく接客できるか心配ですが、がんばります！

出場前の意気込みを教えてください！
墨一点なので、他とは違う力強さとか出していければいいなと思っていますので、よろしくおねがいします。

感想を教えてください！



株式会社みしまや
佐々木 温さん

今日の接客は何点でしょうか？
60点くらいですかね...でも楽しかったです。中々大勢の方に見てもらっていいので、接客の一瞬一瞬を見ていただけたのが嬉しかったです。

意識したところはどこですか？
声を意識してやってみました。落ち着いた印象で、低めな感じで。高いとあたふたして聞こえるかなと思い、ちょっと落ち着いた感じを意識してやってみました。

ご出場・ご回答、そして素敵な接客をありがとうございました！

どのような練習をされましたか？

意気込みをお願いします！

＼お役立ちと接客技術の情報はここから！／

 **Checker Support Ch**

様々なコンテンツを随時配信中です!!チャンネル登録よろしく願いいたします。



スキヤンスピードを 向上させるコツ!



「レジチェッカー入門～商品登録編～」
CS部 中村浩二

チェッカーサポートが実践している、レジス
キャンのスピードアップ方法についての講
演の様様です。(20分程度) ぜひ、これから
のレジ接客への参考にご視聴ください!

●企業様向けの接客研修なども承っております。ご希望・ご相談は、弊社HPよりご連絡ください。

C1グランプリ2020 乞うご期待! ダイジェスト版を配信予定!!



今大会の様子を納めたダイ
ジェスト映像も配信予定です。
それぞれの企業様による鮮
やかな接客技術と、熱い想い
をギュッとまとめます。ぜひご
覧ください!!

C1グランプリ2021 開催予告!

C1グランプリ2021も、来年度のスーパーマーケットトレードショーにて開催予定です。

※あくまで現時点での企画概要です。開催日程・審査内容・表彰・賞品など、
今後変更される場合もございますので、ご了承ください。

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



基本動作を審査
スピードを審査

1客目 レジ接客対応と、バーコード商品
10点の登録スピードを審査します



基本動作を審査
スピードを審査

2客目 レジ接客対応と、バーコード商品
20点の登録スピードを審査します



基本動作を審査
応対話法を審査

3客目 お客様より2つの問いかけ(質問と
苦情)があり、その対応を審査します

コンテスト概要

開催日程 2021年2月
スーパーマーケット・トレードショー会期中

場 所 スーパーマーケット・トレードショー2021
チェッカーサポートブース内

応募資格 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。

表 彰 グランプリ1名、準グランプリ1名、部門賞各1名

賞 品

グランプリ	100,000 円分の商品券・記念品
準グランプリ	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賞・スピード部門賞などを予定しています。
●参加賞はグランプリ・準グランプリ以外の全員に贈られます。

出場特典 出場者の宿泊費・交通費を弊社が負担いたします。

お問い合わせはこちら!



TEL:03-5646-1158

(土日祝除く)

<https://www.checkersupport.co.jp>

- 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、
弊社HP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。

勝因はやはり「スピード」

毎年多くの企業様に参加していただ
けるので、様々な企業様に優勝を勝ち取っ
ていただきたい...という主催者としての
思いもありましたが、結果は誰から見
ても納得のグランプリでした。勝因はやは
り、スピードのアドバンテージを生かし
つつ他社様の上位の方々と拮抗する接客
の実力です。なかなか牙城は硬いです
ね。さらに特筆すべきは、接客レベルが
年々上がっているということです。正直
1回目の出場時は、スピードのアドバ
ンテージがあったものの、接客で詰め寄
られ、そこからなんとか逃げ切ったとい

勝ち方でした。しかし、今回は距離を縮
められることなく圧勝でゴールしたとい
う印象でした。
ただ、審査表を見るとオオゼキ様以外
の企業様も着実にレベルアップしていま
す。特に昨年、一昨年と比較すると、全
体のスピードはオオゼキ様に近付きつ
てあります。
スピード面でグランプリを取るための
ラインもわかってきたと思います。オオ
ゼキ様は4連覇を、そして他企業様は4
連覇阻止を狙って、第4回は過去に類を
見ないスピードと接客の競演を見てみた
いです。

レジのスーパースター達のために

食料品スーパーは生活のライフライン
であり、どんな時も止めることのできな
い業態です。コロナウィルスの渦中で、
懸命にレジ業務にあたります。そこで働
くレジのスーパースター達が輝く場をこ
れからも提供したいです。
「レジ業務」という職業を、もっともっ
と盛り上げていければと思います。

審査員コメント C1グランプリの当日、審査員の皆さまよりいただいたコメントを 一部抜粋してご紹介いたします。

それぞれのお客様に合わせた接客を

株式会社チェッカーサポート 顧問 マスタートレーナー 榊原 三枝

接客には「動作」「スピード」「ホスピタリティ」の三大軸があり、このバラ
ンスがとても大切だと思っています。ちょっとしたことでお客様に満足し
ていただけることもあります。お客様の心は様々で、測ることができ
ません。目の前のお客様にどのような接客をすれば満足していただ
けるのかをそれぞれに考える必要があります。明日からまた、お客様に一
日でも多く来店いただき、一品でも多くご購入いただける接客で、お
店を盛り上げていただければと思います。

クレーム対応は、言葉の「順番」が重要

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 松島雅美氏

クレーム対応は印象に関わる順番があります。まず最初に、「今、目の前
にいる人が不快に感じたという事実」に対して謝罪します。「以後な
いよう周知をする」ということを先に伝えてしまうと、他人事のように相手に
伝わってしまいます。次のポイントは「伝えてくださり、ありがとうございます」
を伝えることです。できていた出場者の方は素晴らしいです。そ
して最後に「周知します。」ということが伝えられれば、より良いクレーム
対応になるかと思えます。これから良い接客を頑張ってください。

笑顔もリアクションも声も、技術として磨きましょう

株式会社笑顔アムニティ研究所 代表取締役
株式会社日本笑顔推進協会 取締役 会長 門川 義彦氏

このような接客のお店に行きたくない、という方ばかりが
出ました。「笑顔の接客」で、非常に難しい課題がスピードです。スピード
はお客様にとって重要ですが、重きを置きすぎると笑顔は固くなってしま
います。出場者の皆様はスピードも笑顔もありました。これからもぜひ笑
顔を技術として磨いていただきたいと思います。さらに昨今は、ウィルス
の影響でマスクをつけての接客が多く、コミュニケーションを取りにく
なっています。リアクションや声も技術として合わせて磨いてください。

レジチェッカーさんは、まさにお店の「顔」です

一般社団法人 公開経営指導協会 理事長 喜多村 豊氏

お客様からのお問い合わせや、クレームをレジチェッカーの方がどのよ
うに対応するかで、「このお店に来たくない」や「また来たい」という印象
が決まります。レジチェッカーさんは安心できるまさに「お店の顔」だ
と思います。この大会で、店舗によっては、すごく丁寧な対応を心がけてい
たところもあります。しかしお客様から見ると、そこにさらにスピードもあ
るとより良いですね。ぜひ、今日の学びをまた来年に発揮していただき
ながら、皆様でお店を明るく元気にしていってください。

接客ステップアップ! 第5回

レジでできる 簡易ラッピング!

株式会社 チェッカーサポート
CS部 台信 好美

お店の接客技術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!? スタッフ指導をしたり、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。」

今回は、レジで発生する簡易ラッピング方法についてお伝えしたいと思います。贈答用の完全包装などは、レジで発生することはありませんが、お花や割れもの、お寿司などのちょっとしたラッピングをレジで行う店舗は多く存在します。

このちょっとしたラッピングの雑さに対する「汚い! 雑! 遅い!」というクレームです。
店舗での指導も曖昧な伝え方が多く、「こんな感じで包めばいいのよ!」と手順も詳しく教えずに、急いでパッと済ませてしまいがちです。商品は、お客様がご購入された大切なものです。そしてお客様は、袋に入らない商品を持ち歩く際の「見られ方」もとても気にされています。
今回のテーマを読んでいただき、ラッピング方法が「なんとなく...」から「素早く綺麗に!」という考え方に変わるとともに、レジスタッフへの初期指導の項目に入れていただけることを願っています。
お店によって対応商品や包装ルールは異なると思いますが、今回はチェッカーサポートが行なっている包装方法を説明していきたいと思います。

02 お寿司の包み方

人に見られる包装でもあり、品質を守るための包装!

イベント時期などに多い、店内販売や特注の大きなお寿司のバックは、専用のビニールバックかビニール風呂敷で包みます。人が集まる場所に持ち込む商品なので、綺麗に包装しないとお客様に恥をかかせてしまいます。また、縛り方やバランスが悪いと、お寿司が寄ったり落ちたりする原因にもなるので、特に注意が必要です。
周りから中身が見えないよう表面にショッパーを置いてから包んだり、割り箸を乗せて包んだりとお客様への配慮の方法も様々です。



風呂敷をしっかりと広げ、中心にお寿司を置く



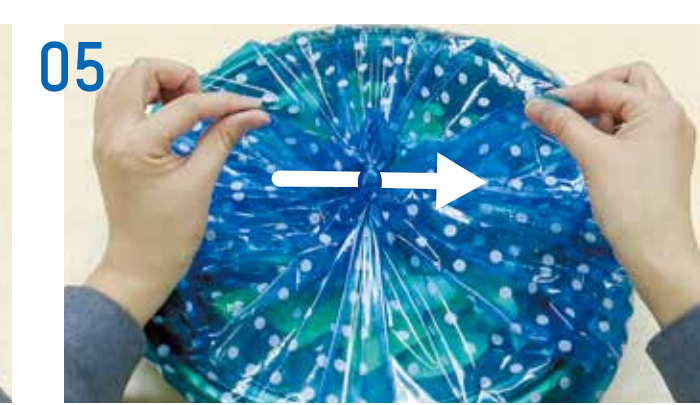
対角線上の両端を持ちあげる



中心を確認しながら、固結びする



残りの出ている端を結び目の下にくぐらせる



反対の端も結び目の下にくぐらせる



中心を確認しながら、下の結び目の上に重ねて縛る



完成!

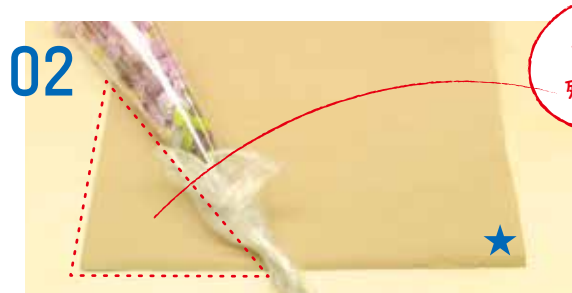
01 お花の包み方

そのまま持ち運ぶお客様も多いので、できるだけ綺麗に!

お花用の袋を準備している店舗もありますが、新聞や包装紙で包む店舗もあります。売場では、茎の部分に水をあてているので濡れていることが多いため、包む前に、水袋で茎の先を包んでテープで止めておきます。コツさえわかれば、とても綺麗に素早く包むことができます。このようなちょっとしたことでも、お客様に喜んでいただけることが多いです。そのまま持ち運ぶことが多いものなので、できるだけ綺麗に包むようにしましょう。



茎の先を水袋で包んでテープで止める



包装紙に対して、茎の部分を少し出して斜めにお花を置く



左下の三角形の部分を持ち上げ、そのまま★の角に向かって巻く



★の角まで巻いて、テープでとめる



完成!

コップ・ビンなどの包み方

「割れないため」の包装！
包装が均等になるように

食器類などの円柱形の場合は、ここで紹介する巻き方で問題ありません。割れないための包装であることを念頭に、包装紙（新聞紙）が均等になるよう意識することが重要です。

ドレッシングなど、ビン類の商品を包む場合は、緩衝材を使用します。今回はお馴染みの新聞紙とプチプチ（気泡緩衝材）で包装を説明します。これは、お皿なども同様の包み方なので、覚えておくと簡単に応用した包装ができるようになります。

新聞紙

01



新聞紙を斜め置き、コップを手前から対角線の1/3に横向きに置く

02



紙の手前を持ち上げて巻き込む

03



コップ底側の紙を内側に入れる

04



コロコロ回し巻き込む

05



コップを立てて、巻いた端をテープでとめる

06



余った紙を内側に折り込む

完成！



親指で中に
しっかり
折り込む！

緩衝材

01



緩衝材を斜めに置き、中心にピンを置く

02



手前をピンに沿って折り込む

03



左側の余りを内側に折り込む

04



右側も同じように折り込み、テープでとめる

05



上の余った部分を手前に折り、テープでとめる

完成！



いちごの包み方

水袋に空気を入れて
衝撃を緩和！

百貨店では必須の包装です。いちごなどの傷みやすい商品は、水袋に入れ空気を含ませることで、外部からの接触や衝撃を緩和させます。様々な方法がありますが、今回は簡単なものをご紹介します。

お客様に美しく召し上がっていただくために、この一手間は重要です。もし導入する場合は、取扱商品や店舗の状況などにもよるので、個人ではなく店舗のルールとして、全体で取り組んでみると良いかもしれません。

01



袋をしっかり広げる

02



底に合うようにパックを入れる

04



袋の先まで巻いて、テープでとめる

03



空気を含ませながら袋の口を絞る

中の空気が
張っているか
確認！

完成！



乞うご期待！

包装方法も、YouTube
『Checker Support Ch』
にて配信予定です！！

今回ご紹介しました、包装方法を説明した動画を、Checker Support Chにて、配信予定！細かい所作などが知りたい！という方はご期待ください！



『感謝の心』も包み込む包装を！
いかがでしたか？今回はできていない、レジでの簡易ラッピングについてお伝えいたしました。頻繁に対応がある訳ではない、ちょっとしたことですが、お客様の喜びや怒りに左右する技術だということを覚えていただき、実践や指導に生かしていただければと思います。
どんな商品や包装であっても、お客様の購入された商品を包む時は『感謝の心』と一緒に包み込むことを忘れないでください。



解説コーナー★

平成15年9月17日の東京地方裁判所において「企業の従業員は、労働契約上の義務として、業務上知り得た企業の機密をみだりに開示しない義務を負担していると解するのが相当である。」と判示しています。また、不正競争防止法において「営業秘密」の不正な取得・使用・開示を「不正競争」として規制しています。これらは損害賠償の対象になります。お店が得られたであろう利益を請求されるということになります。

お店はそれぞれが集客をしようと知恵をめぐらしています。情報を漏らしてしまうことは、そのお店の努力を無駄にってしまう行動であると認識してください。情報は同時に持ってこそ公平です。



第5回

早く知りたい!



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