

接客白書

vol.19

2020.Autumn

お店の
安心・安全を
つくる！



コロナ禍で、
チェッカーサポートが
実践していること。

消毒・予防

マスクの接客

接客ステップアップ！
今の接客に欠かせない
「呼吸法」と「トレーニング」

法律を知ればマネジメントも変わる！ 法務ルーム
嘘でも犯罪！？ お店とスタッフを守ろう！

接客白書

vol.19

発行：2020年 11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
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 浦和研修センター 東京本社



お店の
安心・安全を
つくる！

店舗の
衛生管理業務
承ります！



コロナ禍で、
チェッカーサポートが
実践していること。

日本の接客 笑顔の力ががんばろう！

ニューノーマルと言われるコロナ共存時代、GOTOトラベルやGOTOイートなど、政府の企業支援キャンペーンが始まり世間の様子が当初よりは変化してきました。

「感染防止を徹底しつつ経済をまわしていく」というスタイルには様々な意見もあるなか、一つの大きな転換になっていることは間違いありません。

ですが、コロナウイルスが流行しだす前のような生活に戻るにはまだ時間がかかるかもしれません。私たちが気を付けなければならないのは、「慣れ」です。慣れてしまうと、油断が生じてつい手洗いを5秒ほどで済ませ、マスクを外してその辺に置いたままにし、短時間で済むからと対面でミーティングをしてしまうのです。今一度「自分と大切な人達を守る」意識を持ち、共有していきましょう。

そんなコロナ禍の中、チェッカーサポートも感染予防対策サービスをはじめました。お忙しいお店の方々に代わり、お店の消毒や感染対策ルールの徹底を専任で行うもので、ご好評いただいております。また、マスク着用時の接客に関しても日々研究と検証を重ね、マスクをしていても伝わる、気持ちのよい笑顔とホスピタリティを追求しています。

今や接客業におけるスタッフのマスク着用率は100%といっても過言ではありません。お店の顔であるレジや笑顔が武器の接客業界にとって、このマスク着用必須という事態は大きな変容であったと思います。

「顔の半分が隠れているので、笑顔が伝えられない。」このような危機感から、さまざまな対策を取る企業が増えています。

マスク着用に関する断り文が記載さ

れたPOPを掲示する、笑顔の写真を撮影して胸元につける、いつもよりリアクションを大きく取るなど、日本の接客業界がいかに「笑顔」を大事にしているかが見て取れるようです。しかしチェッカーサポートでは、感染防止のためのマスクを「接客の弊害」とは捉えていません。マスクをしていても伝わる笑顔、気持ちのあたたくなる接客というものを、スタッフの方に実践して頂いています。

お客様が買い物にお越しになった際、少しでもほっこりとするような接客を提供することが、私たちにできることのひとつです。現時点では収束の見通しが立たず、不安な思いをぬぐえないという方々も多いと思います。ですが、私たちはニューノーマルの中であつたと変わらない「笑顔」を提供しようと努めています。今一度、笑顔のもつ力を信じて、共に頑張りましょう！



安心安全が「見える」 衛生管理業務



お客様に見える除菌で
安心安全が伝わる

今年の4月に緊急事態宣言が発令され、チェッカーサポートではカゴやカートなど店内でお客様が触れるものを消毒し、感染予防を徹底する「衛生管理業務」を始めました。

昨今報道されている通り、コロナウイルスは接触感染・飛沫感染の恐れがあります。個人が注意して予防することはもちろんですが、人の密集しやすい流通小売業界として、不特定多数が触れるカゴやカート、密になりがちなレジの待機列などに注意する必要があります。お店から感染者を出さないために、お客様を一定の距離に保つ目印を貼ることや、レジにビニールシートを設置して飛沫を遮蔽する対策は当たり前前の光景になりました。

しかし、お店に「このカゴは定期的なスタッフが消毒をしています」と書いてあるPOPはあるものの、カゴの

回収スタッフはレジからカゴを回収し売り場に補充しているだけで、除菌をしている様子が見てとれないお店も多いように感じます。実際にきちんと衛生管理をしていたとしても「お客様に見える」ことは、お店に対しての疑念が生まれる要因になってしまいます。

カゴやカートなど、お客様が素手で直接触れるものを「お客様の見えるところ」でしっかりと除菌することにより、お店に対する安心感を得ていただけるのではないかと当社は考えます。お店を守る仕組み作りは、まずは意識から始まります。長引くコロナ禍で緩んでしまいうるようになる危機意識を今一度高める必要があるのではないのでしょうか。

それでも人手が…
という企業を守りたい

しかし現実的には、コロナ禍において需要が高まっている流通小売業界に、

衛生管理業務のみを実行する人員を割けるほどの余裕がないことがほとんどです。そこで、人材のアウトソーシングを展開する当社がその部分を承ることで、様々な人手不足の店舗を守るのではないかとこの思いから、この事業をはじめました。導入にあたり、事業の目的、効果的な除菌・衛生管理の方法などを当社スタッフにレクチャーし運営しております。

毎日多くのお客様が行き交う流通小売業界では、いづれどこからウイルスがお店に入ってくるかわからないのが現状です。可能な限りの除菌・消毒を行い、お客様が安心して買い物ができるお店作りが必要とされています。また、こまめな衛生管理を行うことで、お客様だけでなく自社の社員やスタッフも守ることができます。ご興味のある企業様は、ぜひチェッカーサポートの衛生管理業務をご依頼ください。一緒に安心安全なお店を作り上げて参りましょう！

感染予防対策・衛生管理業務の概要 詳細はお問い合わせください！

主な業務内容

メイン業務

- カゴ・カート拭き
- 商品の場所、施設の情報のご案内
- マスク着用のお声掛け

その他業務

- カゴの回収
- お客様・従業員が触れる場所の除菌
- お客様同士の距離感の整備
- 店内の掃除

管理者業務

- お客様の声の集約（報告書の作成）



消毒作業



顧客への注意喚起



顧客誘導

4つのメリット

お客様の安心

除菌している事実と、お客様に見えるところで実施していることで、安心・安全にお買い物できる

社会からの信頼

SNSやネットでの中傷から、お店を守ることができる

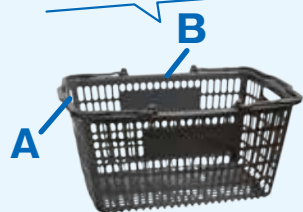
スタッフの安心

働くスタッフの感染リスクを減らし、店舗を守ることができる

炎上リスクヘッジ

万が一感染が起きても、予防対策を説明することができる

カゴの一番触るところはどこ？



おすすめの拭き取り順！



①取っ手



②ふち・側面の取っ手



③カゴの中

水滴を気にされるお客様も多いので、底もしっかりと拭き取りましょう！

お客様の正面側にくる部分をしっかり除菌

業務をしつつお客様の様子を観察した結果、Aがお客様の正面に来る店舗はAを触る人が多数、Bが正面の店舗はBを触って持ち上げる方が多い傾向。カゴもカートも、**お客様が一番触る場所から拭き取るのが鉄則です！**また、カゴの内側に冷凍食品などの水滴がついていることを気にされるお客様も多いので、底もしっかりと拭き取りましょう！

地味に「密」になる場所が…

見落としがち！ 密なのはサッカー台！？

お客様同士の距離が取れるように、店内POPや足元のシールで誘導されていることが多いですね。しかし、**会計を終えたお客様がサッカー台で横並びになり、密集状態になっていませんか？**スピードは大切ですが、サッカー台が混雑し、密になっている場合は、少しスピードを落として会計操作をすることも「お客様を守る」ための一つの配慮と言えるかもしれません。

お客様の声に耳をすませる！

マスクの着用を促しつつ、キャッチする「お客様の声」

業務をしていると、お客様からのリアルな声やお問い合わせを多くいただきます。お店を良くする思わぬヒントをいただくことも…。レジ業務や品出しで手が離せないスタッフの代わりに、**笑顔で接客しています！**

お客様の触る場所、把握していますか？

カゴやカート以外にもたくさん！

冷凍什器、テンキー、リサイクルボックス…

例えば…冷凍什器の取手・クレジット端末のテンキー・店外のリサイクルボックス・足押式のアルコール除菌のボトル（形状によっては、案外手で押しているお客様も多いです！）など。今一度店舗内を確認しましょう。

お問い合わせはこちらから！



ご興味のある方は、ぜひチェッカーサポートにお問い合わせください！
<https://www.checkersupport.co.jp>



マスク越しの接客もひと工夫！

「ご存知ですか？」「笑声」

人は視覚情報から相手の印象や情報を得ています。しかし、マスクの着用により表情の情報を伝えづらくなっている昨今です。そこで、チェッカーサポートが実践している「声の接客」についてご説明します。

ご存知でしょうか。笑声とは、接客などに用いる話し方の1つです。相手の表情が見えなくても、その人が「笑顔」であると想像できるような声と定義されています。

笑声【えごえ】実践してみよう！

笑声ってなに？

接客などに用いる話し方の1つ。相手の表情が見えなくても、その人が「笑顔」であると想像できるような声と定義しています。

笑声のポイント！



①猫のような口角

猫のように常に口角を上げることを意識！



②「ソの音」をイメージ

普段より少し声のトーンを上げるイメージです。



③3倍のテンション

プライベートのあなたより3倍元気よく!!

マスクの笑声は「声の抑揚」に注目!!

言葉の一音一音を丁寧に発声してみましよう!

マスク越しの接客をマイナスに捉えるだけではなく、良い接客をする方法を模索する

今はマスクをつけて接客するのがあたりまえの時代です。従来通りの笑声の接客は呼吸量が多く、マスクを着用しつつ実践していると、鼻呼吸から口呼吸になってしまいます。そのため、腹式呼吸から胸式呼吸になり、接客していて息が苦しい...となってしまうかもしれません。

そこで、マスク必須時代の笑声の接客は、「声の抑揚」に注目すべきだと考えました。

お客様に伝わりやすくするための抑揚のテクニックは、言葉の一音一音を丁寧に発声することです。気持ちを伝えるという意識ではなく、言葉を丁寧に発声するという意識を持つことがポイントとなります。

はっきりした大きな声を出すだけでなく、「抑揚」をつけて発声することで「マスクの下もきっと笑顔なんだろうな」と想像できるような「笑声」を出せると、より良い接客が実践できると考えます。

声とマスクのお悩みいろいろ

代表的な指導ポイントを紹介します。

つつい早口になってしまう...

自分の発声している声を耳で聞く意識を！
自分で聞きとろうとすることで速度が落ち、より丁寧な発声になります。

声がこもって聞こえてるみたい

口をはっきり開けるように発声しましょう!

口をはっきり開けて発音することで、頬の表情筋が動くので笑顔の目元の印象も良くなる効果もあります。

悩みは十人十色! 様々なスタッフさんがいます。

口を開けて歯を出すのが恥ずかしい。

人前で歯を出して笑うのが嫌!

マスクをつけていて口元が見えないので、思い切って発声して、より良い接客の実践チャンス!

こんなスタッフさんこそ、今接客力を伸ばすチャンスです。接客にとってマスクを着用することは煩わしいことも多いですが、柔軟に捉えて、利用していくことも大切です。

口をはっきり開けて丁寧な発声はできるけど、一本調子に聞こえてしまう

イラストがイマセ

言葉の最初にアクセントをおいて練習してみましょう!

言葉の最初にアクセントを意識するだけで抑揚が付きやすくなります。

体の動きでアクセントを覚えるトレーニング!
体の動きをつけて練習することで、アクセントのイメージを得やすくなります!



① 両腕を開いて最初の言葉を発声する



② 言葉に合わせて腕を閉じる

「ありがとうございました!」「こんにちは!」など他の言葉でもやってみましょう!

接客研修承ります!



ご興味のある企業様は、ぜひチェッカーサポートまでお問い合わせください!
<https://www.checkersupport.co.jp>

「マスクの下もきっと笑顔だろうな」と、想像できるような接客を!

今の接客に欠かせない「呼吸法」と「トレーニング」

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。

まず初めに、コロナ禍の中で暮らしに必要なライフラインを守る仕事に携わっている皆様へ、改めて敬意と感謝を申し上げます。ウイルスとの戦いはなかなか終息する気配がなく、当面はまだ感染対策に手を抜けない傾向が続くことでしょう。業務を含め、それぞれの日常生活にも様々な影響や変化が起きていることと存じます。

弊社におきまして、皆様と共にさまざまな変化に対応し、衛生管理業務をはじめとして、安心・安全なお店作りをサポートさせて頂いております。このような時代だからこそ「元氣よく明るく、笑

顔ある接客」を心掛け、商品の提供だけでなく「心」の提供を念頭に、今後も精一杯尽力して参ります。

コロナ対策は接客の観点から見ると…

昨今では、ウイルスの感染拡大防止のために、勤務中のマスク着用や、感染防止シートの設置が義務づけられている店舗が数多くあります。しかし接客という観点から見ると、マスクやシートを設置していることにより、笑顔や声がお客様に伝わりにくくなるという弊害も発生しているようです。感染防止のために必要な対策ですが、対策が原因で発生したクレームも数多くあります。

そこで、クレームを防止し、元氣よく明るい接客を提供するために必要な「声」について今回はお伝えします。声の印象は主に「声量・抑揚・トーン」の3つで決まりますが、今回はその中の「声量」についてのコツをご紹介しますので、ぜひ参考にしていただければと思います。

口から息をゆっくりと吐き切ります。図を参考にやってみましょう。

口の開け方トレーニング

次に口の開け方についてです。いくら腹式呼吸をしても、空気の出口である口が大きく開いていなければ、相手に伝わる発声はできません。手で口の開け方

をイメージしながら発声練習をしてみましょう。「あ」「い」「う」「え」「お」の発声をしながら、手を一緒に動かす発声トレーニングをご紹介します。

まず、図のように手を動かしながら、口を大きく開き、各母音をそれぞれ10秒間かけて発声します。以上を1セットとし、これを5セット繰り返しましょう。自身の喉を守り、お客様とのコミュニ

カギは「呼吸法と口の開け方」

マスクを着用していても聞き取りやすい声を出すために、①呼吸法と②口の開け方を意識しましょう。

呼吸には大きく分けて「胸式呼吸」と

「腹式呼吸」の2通りがあります。胸式呼吸は文字通り胸で呼吸をし、喉から声を出す呼吸です。胸式呼吸で大きな声を出そうとすると、喉の周りが圧迫されて

狭くなり、喉を痛めてしまう可能性があります。腹式呼吸はお腹を使った呼吸で、吸ったり吐いたりする空気の量が多いため、安定した大きな声を長く出すことができます。接客では、腹式呼吸で声を出すことが重要です。

腹式呼吸の方法ですが、まず脚を肩幅に開き、口から息を全部吐き切り3秒停止します。次に鼻から息を吸いこみ、最大に吸ってまた3秒停止します。最後に

腹式呼吸

腹式呼吸の特徴

腹式呼吸は吸ったり吐いたりする空気の量が多いため、安定した大きな声を長く出すことができます。

① 脚を肩幅に開き、息を口から吐き切る (吐き切って3秒停止)

② 鼻から息を吸う (最大に吸って3秒停止)

③ 息を口からゆっくりと吐き切る

ケーションを円滑に行う為にも、正しい発声を心掛けていきましょう。

新しい「接客」様式

日々状況が目まぐるしく変化していますが、感染拡大の不安はなくなりませんが、マスクを着用することは、ウィズコロナの世の中ではマナーのひとつと言える時代になりました。お客様に不安・不快な思いをさせない、そして私たち自身の働く環境を整えることが大切です。

これからの気持ちの良い接客とは、ウイルスの被害に遭わないようにすることを第一として、マスクやシートを活用した安心と安全の上に成り立つものと言えます。今まで通りの接客ができないということに戸惑われている方もまだ多いと思います。少しずつ努力と変化をすることで、お客様の『またこのお店に買い物にいきたい』『あの人のレジに並びたい』という思いに繋がっていきましょう。

そして、気持ちの沈んだ日本を元気にするために、日常で接するあたたかい接客、つまり心づくしの笑顔が必要なのではないでしょうか。チェッカーサポートは『笑顔で日本を元気にします!』のスローガンを胸に奮起しています。辛い状況が続きますが、一緒に「笑顔のちから」を合わせ乗り越えて参りましょう。

例えば、金銭授受の際にはお客様へ顔を向けて、軽くうなずきながらアイコンタクトを取ります。また、金額告知の際にはレジ画面に手を添えて告知を行います。以上は一例ですが、少しのポイントを抑えることで、お客様から見える印象は格段に変化します。

お客様に不安・不快な思いをさせず、

私たち自身の、働く環境を整えることが大切

