

# 接客白書

## vol.20

2021.Summer

# 「接客」は無くならない!



### 変化・進化を 受け入れて前に進もう

- 感染予防 対策チェックMAP
- 接客向上 オンライン研修のススメ
- レジ技術 速度と効率を上げる 商品登録の基本!



接客白書

vol.20

発行: 2021年6月 編集: 広報マーケティング部 ©CHECKER SUPPORT CO.,LTD.2021  
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

今なら、  
感染予防チェックMAPが  
無料でダウンロードできます!

接客業に携わるすべてのかたへ

今すぐ使える  
接客コラムサイト

# ヒトトセ



笑顔

接客

教育

指導

接客 ヒトトセ

検索

<https://checkersupport.biz/hitotose/>

接客業に携わるすべてのかたを応援する  
情報コラムサイト「ヒトトセ」です!

日々状況の変わる「接客」を取り巻く業界で、旬の話題をリアルタイムでお届けしています。笑顔と接客、教育や指導、トラブル対応についてなど、今すぐ使える情報から、コロナ禍での笑顔、マスクでの接客など、注目の情報もバッチリ網羅!社内報や朝礼の話題作りに、是非お役立てください。

こんな話題みつかります

- 接客や笑顔のスキルアップ
- 部下の接客指導ノウハウ
- マスクで接客どうすれば?
- 接客仕事の体調管理
- 接客トラブル対処法は?
- 社内報や朝礼に旬な話題



レジアウトソーシングのバイオニア  
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 熊谷営業所 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

接客現場を再点検！

# 感染予防チェックMAP

感染予防チェックMAP  
無料ダウンロードできます！  
当社広報サイト  
「接客ヒトトセ」で検索！  
詳しくはこの冊子の裏表紙をご覧ください

## ワクチンの接種は始まったばかり 感染予防対策、油断できません

### 今一度お店を総点検！

新型コロナウイルスも変異株が次々と出現し、まだまだ油断のできない状況が続いています。「感染予防策としてスーパーに実施してほしいこと」という消費者に向けたアンケートの結果を元に、お客様が期待する感染予防策チェックMAPを作成しました。実践済みもありません。今一度お店の「安全・安心」の総点検をしてみましょう。

※1出典：『2021年版スーパーマーケット白書』  
全国スーパーマーケット協会消費者調査21年1月

## 感染予防策として スーパーに実施してほしいこと

出典(データ)：『2021年版スーパーマーケット白書』  
全国スーパーマーケット協会 消費者調査 21年1月  
イラスト：©チェッカーサポート



- 店舗**
  - 換気を徹底してほしい (41.9%)
- スタッフ**
  - マスクをしていなかったり、レジで間隔を空けずに待つなどマナーの悪いお客様を注意してほしい (32.9%)
  - 店員がマスクやフェイスガードの使用を徹底してほしい (31.1%)

- 商品**
  - 生鮮品などはビニール袋・ラップで包むなどして販売してほしい (22.9%)

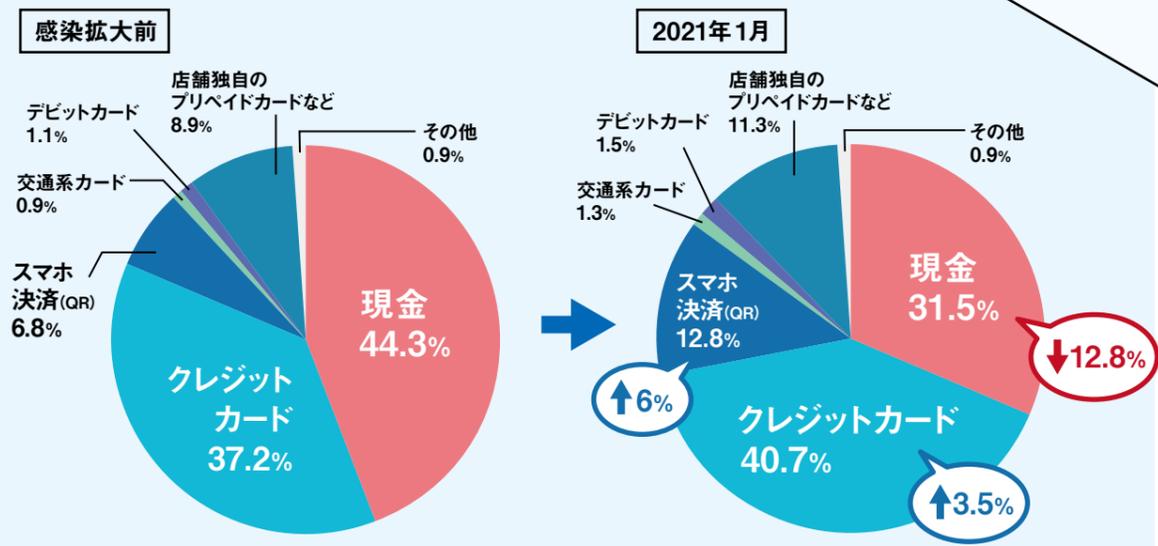
- 出入り口**
  - 入口・出口に消毒液を置いてほしい (55.1%)
  - カゴやカートの消毒を行ってほしい (54.1%)
  - 消毒液が切れないように補充してほしい (36.3%)
  - カゴやカートに消毒液やペーパータオルを置いてほしい (22.2%)

- レジ・サッカード**
  - レジやサービスカウンターで待つ際に、ソーシャルディスタンスが保たれるように足元にマークを付けてほしい (30.6%)
  - 商品を詰めるテーブルで、お客様が間隔を空けるように工夫してほしい (28.3%)
  - レジやサービスカウンターにビニールなどの仕切りを設置してほしい (25.2%)
  - レジやサービスカウンターで現金・レシートなどのやり取りをトレイで行ってほしい (18.4%)

## 感染予防としての キャッシュレス化も時代の要請 進む「非接触」の買い物

キャッシュレス決済は、ここ数年主に外国人入国者の利便性を向上するために推進されてきました。しかしながら新型コロナウイルスの感染拡大以降は、「非接触」「短時間」で簡単に行える会計操作であることから、感染予防対策に有効とされ、急速に一般に普及しつつあります。

## スーパーマーケットで 支払いに利用する決済手段



出典：『2021年版スーパーマーケット白書』全国スーパーマーケット協会 消費者調査21年1月

## 変化していく日常に負けず、 共になんげりましょー！

Q お客様からいただいた嬉しいお言葉は？

「私たちの食を支えてくださりありがとうございます。」というお手紙  
昨年の緊急事態宣言の際、数少ない通常に営業していた業界は食品スーパーでした。その時に、常連ではないお客様から「私たちの食を支えてくださりありがとうございます。」というお手紙を添えて、お菓子をレジ全員分いただきました。まとめ買いが多く、レジは非常に混雑していて疲労困憊でしたが、心遣いで非常に気持ちよくなりました。

Q コロナでのクレームとは？

元気な接客が、逆効果になることも…  
今までは大きな声で元気に接客して、おほめをいただいていたスタッフが、逆にクレームをいってしまう機会が増えました。飛沫を気にする方もいらっしゃるため、声よりも表情重視で指導しています。



Q マスクやシールド越しの接客のコツは？

ジェスチャーやアイコンタクトの強化！  
接客の工夫として行っているのは、ジェスチャーやアイコンタクトの強化です。マスクやシールドをつけていると、どうしてもお客様の声は聞きとりづらくなります。しかし最近では慣れてきたこともあり、設置当初のような伝わり辛さはあまり感じていません。



Q 研修をするときの工夫は？

目元を見せるためには、見えない口角が重要！  
マスク接客で重要なことは目元の笑顔です。目元が自然な笑顔に見せるためには、見えない口角が非常に大切です。口角が上がらないと自然な目元の笑顔はつくれません。そのために、笑顔研修の一瞬の間のみフェイスシールドを利用し、口角が上がっているかチェックしています。目を細めることのみを意識していたスタッフも今は自然な笑顔が出ています。



# 「接客」は無くならない!

変化・進化を受け入れて前に進もう

「瞬間の笑顔を大切にしたい」  
「接客」にこだわり続ける

新型コロナウイルスが世界中に猛威をふるいはじめてから、早くも1年以上が経過しました。度重なる緊急事態宣言や自粛生活の中、ようやく日本においてもワクチン接種が始まりましたが、普及スピードにも地域差があるため、収束するまでにはまだ時間もかかりそうです。

現在は変異株と呼ばれるウイルスが拡大し、3密を回避していても感染の恐れがあるとも言われています。基本的な感染防止対策を今一度徹底し、感染しない・させない生活を守らなければなりません。

マスクでの接客や非接触型接客に関しては、様々な業態で日常的に取り組まれているため、「もうすっかり慣れてしまった」という方も多いのではないのでしょうか。感染予防のため、コミュニケーションも必要最低限にしなければならず、仕事場もつい事務的で殺伐とした雰囲気になってしまいがちです。

しかしこのような時代だからこそ、チェックカーサポートでは一瞬の笑顔に力をいれています。一日のうちで生まれるほんのわずかな人と人とのふれあいを、心あたたまるものにした。コロナ禍になる以前より変わらずに掲げている思いです。

そんなコロナ禍の中、感染リスクを下げつつも、世の接客業に携わる方々をご支援するべく、当社ではオンラインでの接客研修サービスをご提供しています。講師も受講者も非接触で行うことのできる接客研修ですので、安全な環境下で実施が可能です。

研修の必要性は感じていても、コロナの状況から開催をためらわれている企業様、「オンライン受講って難しいのか」「うちの会社でも実施可能なのか」とお迷いの教育研修ご担当者様など、皆様のお悩みに寄り添ってご支援させていただいております。まだしばらく厳しい時代が続きますが、晴れてコロナ禍を抜ける時まで、引き続き笑顔の接客を忘れずに、ご一緒に頑張ってください。



## コロナ禍であっても、接客力をしっかり伸ばす方法

# オンライン研修のススメ!

特集 2

### 非接触での教育の難しさ

コロナ禍の指導で最も重要視されているのが「非接触」という感染対策です。接客業においても「対面ではなくオンライン」が多くの業種で取り入れられはじめています。

特に集団で密をつくりやすい研修・教育などはオンライン化すべきとされています。しかし、研修のオンライン化にあたっては、対面と同様に行ってもうまくいかないことも多いです。始めてみたものの、環境整備が難しく断念した、一方的にしやべる講義になってしまった、その場限りで身につかなかった…このようなどきお困りではありませんか? チェッカーサポートではそんなお悩みを解決する、安心できる接客のオンライン研修を行っています。

### 接客力と指導力の向上を目指す

当社で開催している研修は、受講した本人自身の接客力向上と指導力向上を目

的としています。聞いて終わり、では知識を得るだけとなり自己学習の域を出ません。当社では、通信環境を含めてしっかりとした事前のヒアリングを元に、受講者の接客力を伸ばすための研修プランを提案させていただいています。

内容は店舗によってそれぞれですが、ひとつ上のコミュニケーション術やクレーム処理方法の指導、また別途プランの覆面調査結果などを元にディスカッションで共有する研修も行っています。本来の当社の研修メニューにはレジスキャンの研修などもありますが、非接触の研修では実現が難しく、現在プログラムに組み込んでいません。その代わりに、このコロナ禍で希薄になりがちな「コミュニケーション」についての研修を、より深く掘り下げて実施しています。

また、マスクを着用していると、感じの良い接客ができないというお客様の悩みに解決に向けた「マスク時の笑顔」に特化したセミナーなども開催しています。研修内容はもちろんですが、PC・タブレット・スマホなどの通信環境の現状を

把握した上で、それぞれに合わせた資料の作り込みや話し方にもこだわって、聞き手を飽きさせない研修方法を、常に模索しています。

### オンライン受講前の不安も しっかりサポート

研修対象者は、接客業に関わるスタッフやリーダー、指導者です。実際に、日々接客・指導を行う方々の力を伸ばすとともに、指導者の方自身の接客レベルを底上げすることによる、店舗全体の接客力向上を目指していきます。

しかし、慣れないオンラインの環境に不安がある方も多いのが現状です。当社では初回研修の前に、必要なツールのダウンロード方法や操作説明会を実施し、安心して研修に参加できるようにサポートしています。

### 感染予防対策を第一に考える

オンライン研修の最大のメリットは、

主催側・受講側とも、新型コロナウイルス感染予防対策となることです。また対面形式とは異なり、研修会場への移動時間や交通費も削減することができます。

まだまだコロナ禍の収束までは時間がかかり、これからもオンライン化の必要性は高まっていくことが予想されます。今後は企業の取り組み感染対策として必須の流れになるでしょう。時代と共に変化し、接客業の未来を共に支えて参りましょう。

オンライン  
接客研修の  
概要は  
次のページへ!



## 接客のバイブル無料プレゼント!

またこのお店に行こう

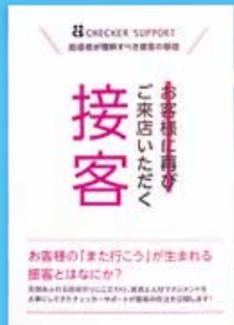
「お客様に再びご来店いただく接客」  
「コロナ禍での感じの良い接客」の2部構成!

お客様の「また行こう」が生まれる接客とはなにか?  
指導者が理解すべき接客の基礎が詰まった  
『接客のバイブル』を無料でプレゼントします!

●法人本部様1冊限定です。  
●同業他社様はお申し込みいただけません。ご了承ください。

申し込み・お問い合わせ  
接客のバイブルの詳細は  
こちら!

<https://checkersupport.biz/hitotose/cs-bible/>





# オンライン接客研修の概要

本来は、対面での研修を実施していましたが、  
昨年の緊急事態宣言をきっかけに、オンライン研修を始めました。



## 方法

### zoomで手軽に受講!

端末と通信環境があれば、  
どこからでも受講可能!

zoomで実施しています。zoomを  
インストールしたPCやタブレット  
などの端末と、Wi-Fiなどの通信環  
境が整っていれば受講が可能です。

## 対象者

### お店の「即戦力」の方々へ

スタッフやリーダーなど、  
お店を支えているスタッフ向け!

接客業に関わるスタッフやリーダー・  
指導者など、お店を支えている  
の方々へ向けた内容です。業種を問わ  
ずご相談ください!

## 目的

### 接客力と指導力UP!

スタッフのみならず、指導者の  
スキルアップも図ります

受講者自身の接客力と、店舗ス  
タッフへの指導力の向上を目指す  
研修が主です。その他の研修内容  
についてはご相談ください。

## 内容例

### 「コミュニケーション」の研修に力を入れています!

コロナ禍で、希薄になってしまうコミュニケーションを見直す!

講義形式で行う場合は、少人数の1.5時  
間程度で実施します。本来の研修メ  
ニューにはレジのスクリーン方法などもあ  
りますが、非接触の研修では不可能です。  
その分、オンライン研修ではスタッフの

コミュニケーションの取り方や、クレーム対  
応方法などに力を入れて指導します。また、  
数店舗合同で覆面調査結果などを元に、  
接客の良い点と改善点を共有するディス  
カッション形式の研修も実施しています。

### 事前ヒアリングをしっかりと行います!

事前にしっかりとヒアリングをして、  
企業様に一番合った研修プランを提  
案させていただきます。また、通信環  
境も把握し、回線の確認や使用する  
資料も工夫いたしますので、お気軽  
にお問い合わせください。



## 運営ノウハウ!

### 実施のポイント!

通常の研修と違うので、問題も様々!  
よくある問題とその改善方法です。

#### PC操作に不慣れな方も多い

とにかく機械に疎い!という方も多  
いのが現状です。初回の研修前に、  
Zoomのダウンロード方法や操作  
説明会を実施することもあります。

#### 通信環境のサポートも必須!

環境によって、通信が切れてしま  
う場合もあります。その時はアシス  
タント講師が電話で個別にサポート  
できる体制にしています。

#### 受講環境の整備も大切!

どこからでも受講できるのが良さ  
ですが、店舗で受講している場合、  
話し声や店内放送の音が入ってし  
まうこともあります。なるべく集中  
できる部屋や環境を用意すると、よ  
り良い研修になります。

#### コミュニケーションはこまめに

画面上では受講者の反応や表情を  
確認しにくい場合もあるので、飽き  
ないように、対面の研修よりも指名  
を多くしています。ちょっとした質問  
やヒアリングを「〇〇さんはどうで  
すか?」と伺っていきます。

#### オンライン研修ならではの 下準備が必要!

資料はオンライン用に縦横の変  
更や、文字数の調整が必須です。  
研修用のワークシートなどを事前  
にFAXや送付することもあります。

### 安心してご受講ください!

不慣れな研修スタイル  
に最初は戸惑いもあり  
ますが、受講者の方  
から「自分でも意外と  
できる!」とのお声も頂  
いています!



やるべき理由!

## オンライン研修の いいところ!

- 最大のメリット!**  
コロナウイルス感染予防対策になる  
今の時代はとにかくこれが最大のメリットです。  
お互いを守るために必要です。
- 経費削減!**  
移動時間・交通費が削減できる  
受講者もさることながら、通常はご負担いた  
だく講師の交通費も大幅に削減できます。
- 意外な効果?**  
発言がしやすい傾向にある  
対面研修だと発言が少ない方でも、オンライン  
だと緊張しにくいのか、発言が増える方もいます。

業種は問いません! 「接客」があれば、お力になります  
**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>

## 接客 ステップ アップ! 第7回

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!

トレーナーやベテランにとっては当たり  
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一例と  
して、参考にしていただければと思います。

### 意外と重労働な「レジ業務」

今回のテーマは商品登録です。当社で  
は、展示会でのセミナーなどの場で「商  
品登録についての基礎」を繰り返しお伝  
えています。

商品登録は、レジ業務の中でも重労働  
かつ一番時間を要する業務です。間違っ  
た方法で行っていると、時間のロスを生  
むだけではなくスタッフの身体的負担に  
も繋がってしまいます。

しかし実際の現場では、それぞれ独自  
の方法で商品登録が行われているのが散  
見されます。このことが、身体的負担と

## 速度と効率を上げる 商品登録の基本!

対応客数の差となっているのではないで  
しょうか。

更に昨今では、セルフレジの導入  
が多く進められています。これは従来  
のレジのように、2人制を組んで互いに  
フォローすることができないレジ業務が  
中心となってきているということでは  
つまり、今まで以上にレジ業務に「個の  
力」が求められる時代に突入しています  
よって、レジ業務の教育により力を入  
れていかなければなりません。

### 技術力は接客力に繋がる

技術が向上すれば、仕事がスムーズに  
なり、より楽しくなります。そして余裕  
が生まれることで、お客様に対して良い  
笑顔の接客を実践することができ、お店  
のイメージアップとお客様の再来店に繋  
げることもできます。仮に商品登録の技  
術のみが高いたとしても、「お店が  
混んでいても、レジが早いから気になら  
ない」と、機会ロスを防ぐ効果も生まれ

るのではないのでしょうか。

店内のイベントや、年末商戦などの混  
雑するタイミングを無事に凌ぎ切るため  
にも、日々の接客指導の積み重ねから、  
スタッフの意識や技術力を高める必要が  
あります。

また、素晴らしい技術を持ち合わせて  
いれば、「レジの仕事ってすごい」「楽し  
そう」と未来の仲間を増やすきっかけに  
もなるかもしれません。

### 精神論ではない、業務のノウハウ

当社では小売業全体に活気が生まれて  
くることへの願いから、YouTube  
チャンネルにて「レジ業務習得への道のり」

というコンテンツで、情報発信をしてい  
ます。レジスタッフはもちろんです  
が、一番は接客指導者の方々に見ていただき  
たいと考えて制作しているコンテンツで  
す。精神論ではない、業務のノウハウが  
備わっているのがポイントです。

指導者は、レジスタッフの間違いに気  
付づき、適切なアドバイスができること  
が重要だと考えます。働く仲間を助けら  
れる引き出しを多く持ち合わせているか  
どうか大切なことです。  
皆様の業務がより良いものに発展する  
ことを目的とし、YouTubeだけで  
なくセミナーや実地研修なども行って  
いますので、ご興味がありましたら当社に  
是非ご相談ください。



チェッカーサポート  
YouTube  
チャンネル  
動画企画!

株式会社  
チェッカーサポート  
CS部 部長 中村浩二

## 日々の接客指導の積み重ねから、スタッフの 意識や技術力を高める必要があります。

# スムーズな登録のコツ!

「商品をカゴからカゴに移動する」感覚で登録することが重要です!

## スキャナーの前で商品を止めない



### 当てるのではなく「通す」!

スキャナー前では、商品を止めずに通す意識を持ちましょう。小さな商品や、店舗印字のバーコードなどが通りづらい場合は速度を落とし、ゆっくり確実に通すようにしましょう。

赤色光がスキャナーからたくさん出ています!この光にバーコードがかかると登録が行えます。



## 赤色光タイプのスキャナー スキャナーから約5cmの場所



### スキャンポイントを狙う!

赤色光の線にバーコードをかざすことで商品登録できます。スキャナーから約5cm離れたポイントにバーコードを通過させましょう。

## 時間のロスが生まれてない? よく見る悪い例

スキャンポイントに適正な速度で正しくバーコードを通すことができれば、スキャナーは読み取ってくれます!



空振りして再登録

振るように登録

くるくる回して登録

# 大切なのは、3つの位置!

基礎を覚えて習慣とすることで、効率を上げスタッフの体を守ることができます!

## 1 カゴの位置



### カゴをしっかりと寄せる

カゴは、お客様に置かれた状態で登録するのではなく、隙間なく寄せてから登録を始めましょう。商品の移動距離を縮めるだけでなく、次のお客様がカゴを置くスペースも作ることができます。

## 2 立ち位置



### カゴとカゴの中心に立つ

カゴとカゴの中心に立ちます。スキャナーの正面に立ってしまうと、商品をとるたびに体を動かすことになり無駄な労力と時間がかかってしまいます。



足は肩幅に開く

## 3 カゴと体の位置



高さを調節  
上体を起こした形を心がける

少し膝を曲げる

### 意識して近づく!

真っ直ぐに立った状態で、カゴと体が離れないように意識してしっかり近づきます。少し膝を曲げて、上体を起こすことを心がけましょう。

保存版!

接客\*7  
ステップアップ!

商品登録  
基本のキ!

YouTube  
チャンネルより  
抜粋解説!

レジのコンディションは大丈夫?

## メンテナンスと設定

レジの状態もきちんと把握することで、より良いスキャン環境を維持できます!

スキャナーの設定は大丈夫?

スキャナーの機能に、商品の登録できる時間間隔の設定や、二重登録防止設定などがあります。スムーズに商品登録が行えない設定もあるので、一度確認しておきましょう。

モニターはきれいに!

汚れを放っておくとスキャナーの感度が落ちてしまいます。定期的に、濡れふきんで軽く拭き、その後ビニールで拭き取ってきれいにしましょう。



## より詳しく学びたい方はこちらから!

「レジ業務習得への道のり」シリーズで好評展開中です!ハンドスキャナー編・サッキング編など、レジ業務にまつわる技術を多数紹介しています。

＼お役立ちと接客技術の情報はここから!／



**Checker supportCh**  
チェッカーサポート チャンネル

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お願いたします。

本記事の元になった動画リストはこちら!

【レジ教育】  
レジ業務習得への道のり④  
商品登録の基礎その1



レジ業務  
習得への  
道のり!!  
商品登録を制するその1

# 万引き発見!? いざという時のために!

お仕事にまつわる様々な問題を、法律の視点から解説!

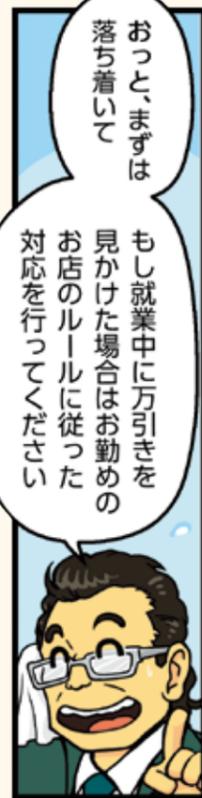
監修

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

法律を知ればマネジメントも変わる!!

## 法務ルーム



### 解説コーナー

#### 江戸時代なら死刑の場合も!? 「窃盗罪」について

刑法第235条において窃盗罪は10年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処する。となつています。元々は、罰金の50万円はありませんでした。実はこれ、万引きにおいて出来心のような場合には、懲役だと重すぎるとい理由からできたのです。

本来は金額の多い少ないに関係なく犯罪は成立しますが、やはり量刑には関係します。量刑とは懲役●年などですね。

江戸時代は10両以上盗むと死刑でした。それらを反映

してか、もし従業員が窃盗犯を捕まえたりするときにケガを負わせても、その従業員は正当防衛が認められやすくなっています。(盗品等防止法)

**窃盗罪** 10年以下の懲役か、50万円以下の罰金! Check!