

接客白書

vol.21

2021.Autumn

新人さんの育て方!

見直してみませんか?

特集

新人さんが入ってきたときの 研修方法!

接客ステップアップ!

指導次第で、どんどん変わる 商品登録の基本!

教え方次第で
ぐんぐん育つ!

法律を知ればマネジメントも変わる!!

法務 ルーム

どうしよう?
思わぬプレゼント



巻頭特集

接客に対するこだわり、そして笑顔。

チェッカーサポート 代表取締役 伏見啓史

接客白書

vol.21

発行: 2021年10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

「接客のバイブル」や「笑顔の秘伝書」
「感染予防チェックMAP」など
お役に立つ小冊子やツールが無料で入手できます。

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



レジャ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

このような時代だからこそ、マスク越しでの笑顔を意識し、来店されるお客様を元気にしたい。

接客に対する「こだわり」そして笑顔。



今、チェッカーサポートが考えている「いま」、皆様に伝えたいこと

株式会社チェッカーサポート 代表取締役 伏見啓史

代表の伏見です。弊社が発行するこの『接客白書』におきましても久しぶりの「あいさつ」でございます。

そのうち収束するであろうと思われた新型コロナの蔓延も、いまだ確かな出口が見えないまま1年半以上が経ちました。消毒の徹底やマスクの着用など、接客業において感染予防というものが非常に優先順位の高いものとなっていることは言うまでもありません。ただし、我々チェッカーサポートの基本ミッションである『笑顔で日本を元気にします！』というメッセージは感染予防と同等以上に、今の時代でこそ重要なミッションだと思っております。

目元だけでは作れない「マスク笑顔」

マスク着用の時代がいつ終わるかかわからない昨今、弊社の笑顔基準もマスク着用下での笑顔というものに着目し、新しく基準も作成致しました。それは、見えている目元だけではなく、マスクの下にある表情筋の動きが無ければ、人は気持ちの良い笑顔とは感じないという点など、

マスク越しの笑顔にも色々と技術的な要素がございます。

このような息苦しい時代だからこそ、マスク越しでの笑顔を意識し、来店されるお客様を元気にしたい。また、働く従業員自身の明るさ、接客に対する意識の高さを維持すべきだと感じております。

リアル店舗を手がけるという夢

インバウンド需要がほぼ皆無と言っていいほど落ち込んだ影響もあり、弊社のレジ受託もかなり減少致しました。その人員のゆとりを活用して、現在フランチャイズや直営など含めてリアルビジネスを展開しております。餃子屋「笑」・惣菜店・スイーツの「シャトレーゼ」・からあげ「縁」・釣具の「タックルベリー」などがございます。創業以来、アウトソーサーとして自分の店を持たなかったチェッカーサポートが今、店舗運営を手掛けています。

先にも申し上げた通り人員の余剰という理由もあったのですが、それ以上にリアル店舗を手掛けてみたい、他の経営資

源のお手伝いという領域から、自らの責任を持って店舗運営をしてみたい。そのような私の強い思いが元々あり、むしろ新型コロナによって少しゆとりができたため、元々やりたかった夢に向かい着手したという表現が的確かもしれません。

アウトソーシングという立場から、自ら店舗を運営するという全く異なる観点でビジネスをはじめることによって、多くの気付きを得ている途中でございます。この経験が、また皆様に対して、本業であるコンサルや運営代行に活かされると思えます。

これからの時代への挑戦

いつ収束するかわからない状況が続きますが、「明けぬ夜はない」という言葉を通じて精進してまいります。

リアル店舗の運営だけでなくアウトソーサーとしての領域も拡大しており、ただいま家電量販や各種メーカーの販売促進にも力を入れており、順調に業容を拡げております。

コロナ禍が収束する頃には、以前のレ

ジアウトソーシング専業という会社から大きく様変わりしていると思えます。

しかし根底に流れる接客というものに対するこだわり、『笑顔で日本を元気にします！』という企業ミッションは今後も継承します。そして、皆様へのサービスをより一層強化して品質を上げて、力強く提供し続ける会社であることを皆様にお約束したいと思います。

今後とも末長くお付き合いいただきませう、よろしくお願ひ致します。

SMTS 2022
SUPERMARKET TRADE SHOW
スーパーマーケット・トレードショー

今年も出展
いたします!

場所 幕張メッセ

日時 2022年2月16日(水)～18日(金)

10:00～17:00 ※最終日は16:00まで

7ホール
217

感染予防対策を徹底の上、ぜひご来場ください!

※コロナ禍の為、C1グランプリは中止とさせていただきます。

見直してみませんか？ 新人さんが入ってきたときの研修方法！

株式会社
チェッカーサポート
コンサルティング
メイン講師
台信 好美

新人さんによるクレームが多い！
すぐ離職してしまう…
受け入れ研修を見直してみませんか？

コロナが蔓延する世の中になってから、流通小売業は傾向として求人応募が増加した一方、人材教育がうまくいっていないというお声をよくお聞きします。

採用はしたものの、その先の教育がうまくいかず、新人スタッフによるクレームが頻発したり、スタッフがすぐに離職してしまったり：店舗でこのようなことは起きていませんか？

早く戦力になってもらうべく、とにかく先に実務を覚えてもらいたいところですが、新人研修で最初に行う「受け入れ」の部分をもう一度見直してみるのはいかがでしょうか？

受け入れを強化することによって、新人スタッフの業務への理解度が上がり、教育不足によるクレームを軽減することができると当社は考えています。

すでに様々な施策を実践されていると思いますが、ぜひ参考にしてください！

業務より先に、「出勤までの流れ」「売り場」「建物自体」の説明をしっかりとしましょう！

具体的に、一番最初の受け入れて何をするの？

① 持ち場で仕事を始めるまでの流れを順番に説明

お店によって具体的なルールは違いますが、まずは入店口の入り方、通る通路、着替える場所、貴重品の管理方法、タイムカードの打ちかた、バックヤードから売り場に出る際の作法…など、出勤して業務に就くまでの流れを、順番に丁寧に説明しましょう。



② どんな商品を扱うのか？ 売り場の説明

どんな商品がレジにくるのか実際に見てもらうために、売り場を一緒に歩いて説明します。スタッフの知識量や経験値に合わせて、それぞれの商品の特性や販売方法を説明します。



売り場説明はお客様の邪魔にならない人数で！

③ 聞かれて困らないように！ 建物自体の案内

建物自体の案内は必須です。お客様は新人であれ、制服を着ているスタッフに声をかけるので、トイレの場所などを聞かれたときに困らないよう、よく聞かれる場所を案内しましょう。「知らないです」と答えてクレームにつながることも多いので、わからないことがあれば「確認いたしますので少々お待ちください。」と答える練習も大切です！

よくお客様に聞かれる場所の例

- 📍 トイレ
- 📍 カート置き場
- 📍 リサイクルボックス
- 📍 照明写真撮影機
- 📍 おむつの交換スペース
- 📍 駐車場に繋がる通路やドア
- 📍 アルコール消毒液置き場
- 📍 コインロッカー・冷蔵ロッカー



先に、誰でもできることを教える！
「知らないです」から発生するクレームを防ぎましょう！

何を教えるかを網羅した
チェックシートを活用！

人によって教えたことが
バラバラになる…

新人教育チェックリスト【チェッカー用 一部抜粋例】

A✓	B✓	項目	補足
✓	✓	登録～会計までの基本的な流れ	
✓	✓	スキャナーへの通し方 (通常・手打ち・ハンドスキャナー)	
✓		複数商品の通し方 (通常・JAN・×)	
✓		取り消し方法 (直前・指定)	
		小計・合計キー	合計キーを押すとキャッシャー側にうつる
		JANなしの対応方法	担当部署に内線で確認・JANを聞く・回避JAN対応
		未登録JANの入力方法	ハンドスキャナーでJANを入力→金額を入力→金額ボタン
		未登録JANの約束事	各レジにリプリントを貼り付けるファイル有り
		まとめ値引き	価格チェックでも確認できる チェッカー画面に*表示
		SPシール	防犯解除シール
		ピンタグ	サッカー台下に解除機がある

A…教えた B…覚えてもらった

伝えるポイントは
補足に書く

ありそうで意外とないチェックシート

新人スタッフには教えたことがたくさんありますが、多すぎて抜けや漏れが発生することもあります。そこで、事前に「教えたこと」を全て書き出したチェックシートを作りましょう。

チェックシートがあると、順序立てた説明がしやすいほか、担当者によって伝える内容に差が出ることも防げます。また、受講スタッフがどこまで学んでいるかも一目瞭然なので、担当者変更になった場合の引継ぎもスムーズにできます。さらにスタッフ個々の研修の理解度を測ることもできるので、教育の進んでいないスタッフを把握して容易にフォローができます。

まずは現場担当者がチェックシートを作成し、それを他店舗でシェアし、アレンジして使いましょう！

チェックシートのいいところまとめ

- ✓ 教えたい内容の抜け漏れを防ぐ
- ✓ 担当者によって内容に差が出るのを防ぐ
- ✓ 担当者が変わった場合も引継ぎしやすい
- ✓ 受講スタッフの理解度を把握できる
- ✓ ペースを作成すれば、他店舗でもアレンジして利用できる

ワークシートを使って
自分で場所を探す研修も

ゆっくり教えている
時間がない…

売り場チェック表 制限時間: 分

自分の持ち場から説明するように書く

① トイレはどこにありましたか。 またお客様に聞かれたらどのようにご案内しますか。	④ レジはどこに何箇所ありましたか。
[]	[]
② ATMはどこにありましたか。	⑤ それぞれのタグがついている商品を5つ書きましょう。
[]	ピンタグ []
③ エレベーターはどこにありましたか。	棒タグ・ひげタグ []
[]	防犯シール []

設備だけでなく、
特殊な商品も確認

お客様への説明方法を第一に考える

店内を把握してもらうために、売り場のワークシートを用意し、制限時間内に「自分で○○の場所を探してもらう」研修もおすすめです。自分で探すという行動を通して覚えやすくなります。

ワークシートには、「自分の持ち場から、どう説明をするかわかりやすいか」を意識して書く指導をすることで、実際にお客様から聞かれたときに備えることができます！

研修方法





指導ポイント いろいろ！

研修の円滑化&クレーム
防止！最初が肝心の研修
ポイント

声かけを大切に

担当者は自己紹介をきちんとしましょう。また、他スタッフからの声かけも大切です。新人スタッフに「大切にされている」と思ってもらえる雰囲気を作りましょう。孤立や適当な扱いは離職の原因にもなります。

一方的にならないように

覚えてもらうには、インプットとアウトプットのバランスが大切です。一方的な説明にならないように、教えた接客を実際にやらせてもらうなど、受講者が理解しているか確認しながら研修を進めましょう！

よく聞かれる！ポイントカード

ポイントカードについての質問は多いので、早めに教えましょう！

よくある質問 今日は何倍の日？ 期限はある？
どの商品につく？ 変更は可能？など

ドライアイスに注意！

お客様がどの商品にドライアイスを使おうとしているかに注意しましょう。ドライアイスは基本的に冷凍の商品用なので、精肉・鮮魚などにつけてしまうと商品を傷めてしまいます。「商品が劣化してしまった」というクレームにつながってしまうことも多いので、早めにきちんと説明をしましょう！

営業時間も把握！

営業時間は店舗によって土日祝で営業時間が違うこともあります。お客様に聞かれたときは、「今日」の営業時間を答えるだけではなく、土日祝日のことも答えられるようにしましょう。

人別のポイント！

年代や経歴に合わせて、教え方に工夫を！

主婦層 いままでの経歴に注目して！ 個々の経験を踏まえた説明を！

商品の知識があり、接客業経験がある方も多く、それ故にプライドが高い方もいます。先に「経験者かどうか、どんなお店の経験があるかを聞きましょう。それを踏まえて、自店のルールを説明します。」

「うちの店はこうだから！」と頭ごなしに説明をしてしまうと反感を買ってしまう場合もあるので、「以前の店ではどんなやり方でしたか？」と聞きながら進めるのがポイントです。



特に若手の現場担当者は注意しましょう！

高校生 学生 このくらい知ってるでしょ！と思わずに... 初歩的なことから丁寧に！

高校生・学生はとにかく初歩的なところから説明しましょう。普段スーパーに来ることがない人も多いので、「青果・精肉とは」「葉物野菜とは」など、丁寧な解説が必要です。また、どうして水袋に入れる必要があるのか、などもきちんと理由を説明しましょう。

接客用語については、口に出し復唱させる研修が効果的です。社会人と違って慣れていないので、しっかり時間をとって指導しましょう。

ここにワークシートを使うのも○！

「キャベツとレタスの違いを自分なりに1行でまとめる！」など課題を与えることで、定着しやすくなります。



チェッカーサポートのコンサルで 大切にしていること

悩みを引き出し、一緒に解決策を考える

まずはその企業の悩みは何かをしっかりと伺うことから始めます。どんなことでお悩みなのか？そのために実践されていることは何か？そして今後は何が必要かと、順序立てて話をし、コーチングすることを心がけています。その企業がどんなことを改善したいのかをしっかりと聞き出すことに焦点を当て、一緒に解決方法を引き出すコンサルを実践しています。お困りごと、お悩みのことなどありましたら、お気軽にお問い合わせください。



コンサルの例

新人受け入れ研修の フロー構築

「実務作業の研修の前に、新人スタッフに店内案内や接客指導をする」という業務フローを、その会社に一番適した内容で構築します。このフローによって、新人スタッフによるクレームを減らすことができます。

マニュアルの精査

使っているマニュアルが実際の業務に合っているか・運用されているかの確認をします。内容の他、学ぶ順番・ビジュアル・運用方法なども見直し、研修そのものを改善していきます。



お問い合わせはこちらから！

業種は問わず「接客」があれば、お力になります。相談先にお迷いましたら、まずは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8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。

指導次第で、どんどん変わる 商品登録の基本！

YouTube動画に沿っていますので、併せてご覧ください。

指導者自らが商品登録の実技を
要点で把握する

指導者が商品登録を意図の通り完璧にこなし、またそのレベルを目標として据えることで店舗全体の作業品質をコントロールすることが出来ます。商品登録には速さ・丁寧さ・正確さを主軸にした作業パターンがあります。具体的には立ち位置・体の位置・手の位置・動かし方・商品の移動・扱い方という各ポイントをおさえて、

自店舗のルールとカラーに合わせながらチェック項目を作成し、何秒で何点の商品を登録するというモデル値を指導要綱にするとよいでしょう。基本的には動作のフりは小さく、動きは素早く、商品形状を覚えて登録する順番に判断する事がポイントです。

商品登録時にスタッフが感じる
負担・問題を把握する

商品登録時に生じる問題は、スタッフによってそれぞれ異なります。登録チェック表（9ページ参照）を元に、スタッフがどの



チェッカーサポート
YouTube
チャンネル
連動企画！

株式会社
チェッカーサポート
CS部 部長 中村浩二

商品登録の基礎

指導者における商品登録の心得は、①指導者自らが商品登録の実技を要点で把握する。②商品登録時にスタッフが感じる負担・問題を把握する。③商品登録の「売上」の側面を把握する。の3つです。なお、詳細は弊社が公開している

指導者の心得

この3つを抑えて指導しましょう！

- 1 指導者自らが商品登録の実技を要点で把握する
- 2 商品登録時にスタッフが感じる負担・問題を把握する
- 3 商品登録の「売上」の側面を把握する

商品登録の基礎 についてはこちらで詳しく！

【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



商品登録の「売上」の側面を把握する

商品登録の主軸である「速さ」が、店舗の売上を左右しています。素早く商品を登録することにより、混雑の緩和、それに伴うお客様の増加、そしてお客様のストレス緩和による次回の来店への動機づけが可能です。特にレジ待機列において、

新人スタッフの教科書は、指導者の皆様です！

お客様が感じるストレスはクレームの原因にもなりやすく、店舗の悪印象を持たれます。誘導や導線整備と同様、商品登録の速さはぜひ最重要項目として認識を共有しましょう。

初回研修の重要性

これまでに紹介したように、商品登録にはこなすべきポイントやフォームがあるため、何となく覚えてしまうと修正が困難です。新人研修の時点できちんと基礎を打てるよう、しっかりと研修時間を持たせましょう。

商品登録を「速く」「丁寧に」「正確に」行うために共通する鉄則は、自店舗の取扱商品や覚えることです。研修の時点でどれだけ多くの商品を知り、触れたかが精度向上の足掛かりです。

そのため、指導側はよく売れる商品、よくカゴに入れられる商品の組み合わせなども把握しておくことより実践に強い指導が行えます。間違えやすい指導背景として、「登録の仕方だけ簡単に説明し「後は実践で育つ！」と思っっている指導者が多いと感じます。

登録は運動ですから、スポーツと同じで基礎練習と実践を常に繰り返すことで技術は上がります。実践の中だけでは慣れることはあっても飛躍的な成長には繋がらないでしょう。

「楽しさ」を大切に

いかに研修を厚く行ったとしても、実践では様々なトラブルが起きます。スタッフの特性を研修の時点からよく観察し、精度が上がらない場合は問題点を共に考えるような指導をしましょう。

目標モデルタイムに囚われすぎるとモチベーション低下などが生じる場合もあるため、個々に応じた商品登録指導を行いましょう。その上で、次月までに達成できるように小さな目標を立てると攻略する楽しさを感じやすくなります。また、「なぜ練習通りにいかないんだろう？」と感じ考えさせることがとても重要です。

新人スタッフの教科書は、指導者の皆様です。まずは正しい技術を身につけ、「レジの仕事が楽しい！」と思ってもらえるような指導ができるように、共に精度向上に励んでいきましょう。

指導するときのポイント！

このページ下に解説動画のQRコードがあります。あわせてご覧ください。



スタッフの特性を見抜きチェックする

商品を移している間に、チェックシートを記入しましょう。練習の中から、そのスタッフの手捌き・カゴ入れの感覚・スピード感・体の使い方・目標達成への工夫などが見えてきます。

記入したチェックシートを元にフィードバックする

記入したチェックシートを元に良かった部分をほめ、改善点を伝えます。**立つ位置・体の位置・体の動かし方・受け渡し・商品の扱い方**をポイントとした、商品登録の基本を説明します。説明後の練習では改善点を意識するように指導しましょう。

大前提の意識

お客様が持ってこられる商品は、売り場で選ばれた選りすぐりのものです。大切に扱きましょう！

登録チェック表(記入例)	指導前	1回目	2回目	3回目
	目標 23秒	41秒	32秒	24秒

ポイント	評価	備考
手捌き	◎・○・△	×悪いところ ・立つ位置 ・体の位置 ・カゴの隙間がある ・両手が不規則
器用さ	◎・○・△	
スピード感	◎・○・△	
立ち位置	◎・○・△	
カゴの位置	◎・○・△	○良いところ ・手捌きが早い ・両手を無駄なく上手に使える ・順手で商品を抱えている ・感覚でカゴに入れられている ・目線が次の商品を見ている
左右の手	◎・○・△	
積み方	◎・○・△	
扱い方	◎・○・△	
持ち方	◎・○・△	
商品の軌道	◎・○・△	
次への工夫	◎・○・△	

やってみた!

時間を意識しながら商品に慣れることが重要です! 今回は25品23秒を目標にしました!

カゴからカゴに、とにかく早く商品を移動!

23秒を目指して!

商品移動だけの場合は、1点1秒以内を1つの目標としましょう!

アドバイスを守りながら! あまり体を動かさずに!

指導後 3回目 **22秒 83**

取る手順を考え、商品をカゴの外に出さず移動ができ、23秒を切れた!

指導後 1回目 **26秒 60**

時間は遅いが、指導を守ることで楽に移動できた。

指導後 2回目 **23秒 90**

スピード感が出てきて、きれいに移動できた!

反復して練習しましょう!

2回目 **32秒 57**

約10秒短縮! 早くする意識があり、少し慣れてきた。

3回目 **24秒 43**

商品に慣れて、素早い移動ができるようになった!

1回目 **41秒 47**

商品に慣れていない。扱いも少し雑...

チェックシートを元に商品登録の指導!

用意するもの



- ・カゴ…2個
- ・商品…25品
- ・ストップウォッチ
- ・チェックシート(左ページ参照)

準備

1つのカゴに商品25品を全て入れます。商品の数や内容は、それぞれのお店のルールや形態によって変えましょう。

練習方法



時間を測りながら、商品を空のカゴへ移させる!

- ①特に指示せずに商品を移させる
- ②目標時間を指定して商品を移させる(2回繰り返し) ※この時チェックシートを記入する
- ③チェックシートを元に、気づきを指導する
- ④指導内容を意識させ、商品を移させる(3回繰り返し)

レジを使わない商品登録の練習!

未経験の新人さんが入ってきた! 商品登録を始める前に、商品の取り扱いの練習をしましょう。もちろん新人さんに限らず、商品登録を学び直したい人にもおすすめです!

YouTubeチャンネルより抜粋解説!

練習の目的

実際の商品登録をする前に、商品に慣れること!

詳しい様子はこちらの動画からどうぞ!

「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。

本記事の元になった動画はこちら!

【レジ教育】レジ業務習得への道のり⑨ 指導者必見! 新人教育制する! ~登録指導編①~

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。

思わぬプレゼント

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

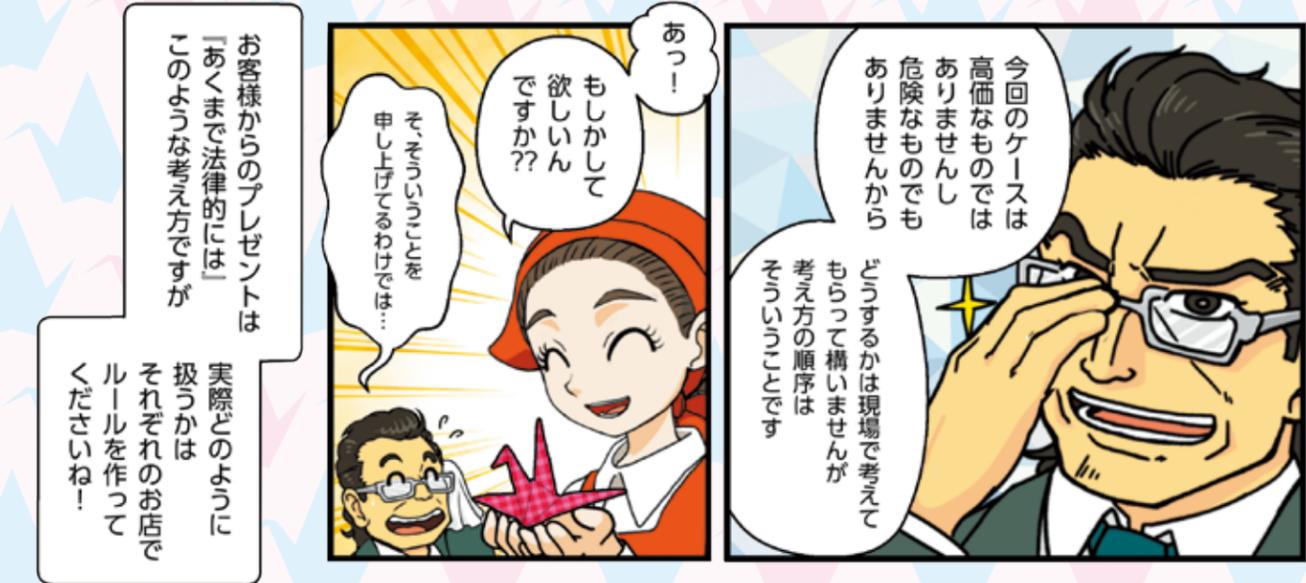
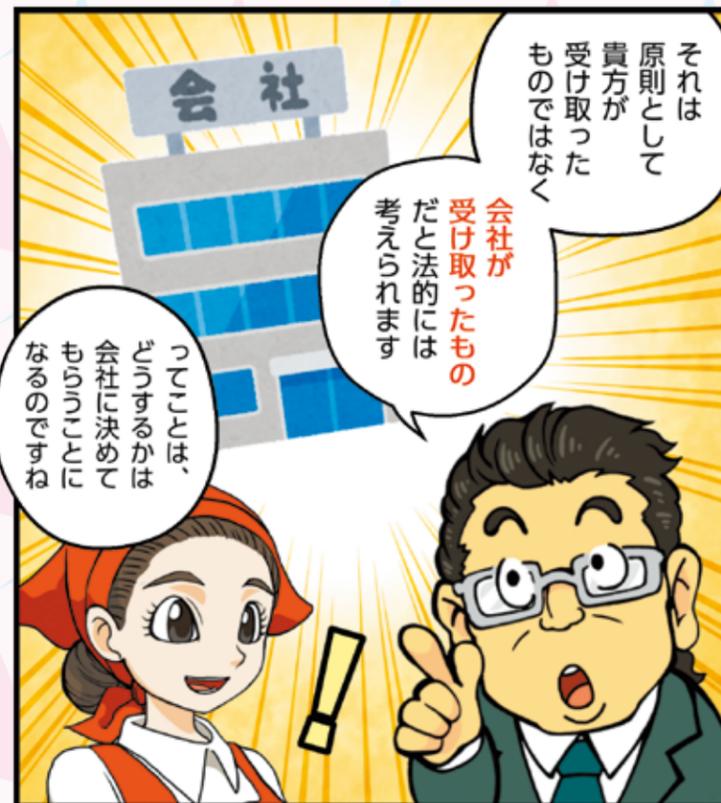
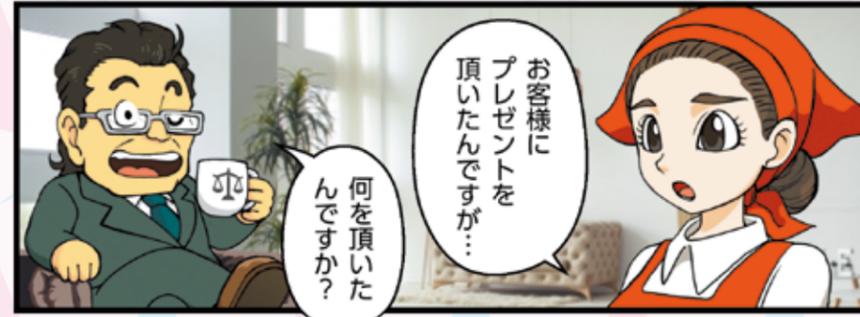
株式会社チェッカーサポート 取締役
コンプライアンス室 室長

中田 和祥

どうしよう？

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

ちょっと困ったお客様をかわすコツ!

「名刺交換」と同じ考え方!

お仕事で名刺交換したら、その名刺は個人で受けたものではなく、会社で受けたものとなります。それと同じで、皆様が業務をしている途中で得たものは、原則的には会社が取得したものであるのです。これを、例えばよく連絡先を教えようとしてくる人に対するの撃退法としても使えるのです。会社にバレたら嫌ですもんね。

様々な法律の視点からスタッフを守る!

目的外でお店に入ってくると、スチーカー防止法違反や建造物侵入罪に抵触するおそれがありますが、買い物と一緒にということとなると中々立証できません。そういう時のために、他の法律により解決のために動くという例ですね。

🎁