

接客白書

vol.22
2022.Winter

接客ひとを大切に

時代が変わっても、人と人で支え合うのが接客業！

特集

人が辞めにくい
環境の作り方

接客ステップアップ！

カゴ入れ術で
商品登録を制する！



接客白書

vol.22

発行：2022年2月 編集：広報マーケティング部 ©CHECKER SUPPORT CO.,LTD.2022
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

時代が変わっても、人と人で支え合うのが接客業！

ひとを大切に 接客

進むレジの自動化…
だからこそ必要な「ひと」の接客！

新型コロナウイルスとの戦いも3年目を迎えました。ワクチン、経口薬なども登場してきたとはいえ、まだまだ予断を許さない状況が続いております。マスク、手洗い、「密」の回避など、基本的な感染対策の徹底を怠らないよう、今一度十分にお気をつけください。

セミセルフレジと接客

さて昨今の小売業トレンドとして外せないのがセルフレジです。中でも商品登録を従業員が行い、会計や決済をお客様自身で行うセミセルフタイプの導入が非常に盛んです。

セミセルフレジに需要が集まる理由としては、レジの混雑緩和、現金管理

業務の簡略化という二点にあるといえます。フルセルフタイプと異なり、商品登録は手慣れた従業員が行うため機械操作に不安があるお客様からしても敷居が低く、また精算はお客様自身のペースで行えるので心理的負担が軽減されています。そして従業員との金銭授受等のやりとりが発生しないため対話時間が物理的に減少し、感染率を下げる役割も担っています。

ではセミセルフレジにおいてどのようなことに気をつければよいのでしょうか？それは、よりそのいある接客、つまり人と人とのあたかいつながりを欠かさないようにすることです。

専任のサポートをする従業員がいる場合はもちろん、どの配置の従業員も

「お客様が困りではないか？」という意識を持ち、より親身な対応が望めます。

お客様の中にはフルセルフレジ、またセミセルフレジを設置している店舗に対して「サービスの怠慢」や「感じが悪い」というネガティブなイメージを持たれる方もいらっしゃいます。そのような印象を持たれないためには、丁寧なご案内と声掛けが肝要です。

お客様は私たち従業員が思うよりはるかに機械操作に対して「わからない」と感じています。お客様の手つきや表情などを読み、適宜お声をかけするとよいでしょう。

またフルセルフレジと違って、セミセルフレジでは必ず「いらっしゃいませ」という挨拶ができます。このコミュニケーションは効率化が求められる店舗運営の中でもかかせないものであり、まさに店舗とお客様がつながる瞬間です。お客様の印象に残る素敵な笑顔を出せると安心感や満足感が生まれ、確実にお店の好評価となるでしょう。

一方、よかれと思って導入したセルフレジでも、導線やシステムの難解さによりクレームが発生したり、逆に通常レジに長蛇の列ができるということもありえます。セルフタイプのレジで

は釣銭詰まりなどのエラーが生じることもあります。こうしたクレームやトラブル対応において不安がある従業員も多いため、事前によく研修を行い、不明な点や疑問点は先立って解消しておきましょう。

従業員同士もコミュニケーションを

さらにこうした業務面だけでなく、今必要とされているのが従業員のメンタルケアです。コロナ禍において日々対面での業務をこなしている従業員の方々には感謝の気持ちを持ち、安心・安全な働く環境づくりが必要です。

特に従業員のケアにおいては日々の観察や挨拶・声掛けなど基本的なコミュニケーションがとても大切です。必ず顔と目をみて挨拶し、コンディションや異変に気づく機会とするなど、何かあった場合にすぐ相談できるような関係性づくりを心がけましょう。

これからの機械はどんどん進化し、効率化を求めてより便利になるでしょう。こうした時代においても私たちチェッカーサポートは柔軟にそれらを扱いこなすだけでなく、接客のプロとして人と人とのつながりを大切に、これからも業務に取り組んでまいります。

人が辞めにくい

試してみよう！コミュニケーション例

小さなことの積み重ねが大切！「雰囲気が悪い」「人間関係がイヤだ」で辞められるのはもったいない！

1 担当わけで情報共有とメリハリを！

仲が良いのは良いけれども、決して馴れ合いにはならないように線引きをしましょう。そのためには役割分担と情報の共有がポイントです。メリハリを意識しましょう！



社員
第三者機関



サブリーダー
コミュニケーションを取る人



リーダー
業務を引き締める人

2 新人さんはとにかく紹介してまわる！

「こちら新人の〇〇さんです」と、すれ違う人みんなに紹介します。逆に「こちらは〇〇部の〇〇さんですよ」と新人スタッフ側にも紹介しましょう。「ここに新人スタッフが存在してます！」と認知してもらうために、周囲にこまめに紹介することが大切です。



スタッフ同士ってどんなことを話してる？
最近辞めそうな人がある？など

4 おしゃべりだって大事！

一見無駄に思える世間話も大切なコミュニケーションです。また、「情報収集が得意なスタッフ」と信頼関係を築き仲良くなることも、現場を把握するために大切なことです！



3 注意と褒めるはバランスが肝

業務上、注意をすることは必然ですが注意の仕方や褒め方のバランスに気を付けましょう。できていないことよりも、できていることに目を向けてあげると良いですね！

ポイント

- きつい言い方をしない
- できていないことを指摘しすぎない
- できていることを褒める
- 習得の遅い人も労力は認めてあげる

コミュニケーションのテクニック！

相手とより親密になりたい時に使える心理的なテクニックです！

ペーシング

話すスピードやテンション・話し方などを相手のペースに合わせる

ミラーリング

相手と同じような行動をすること。親近感を感じるという心理作用がある

小さな配慮が大きな空気を生む

新人スタッフだけに限らず、小さな日常のコミュニケーションが職場全体の空気を作ります。あいさつを基本とし、積極的にスタッフと会話をしましょう。その時、スタッフたちの情報もしっかり得て把握するようにします。

また、話す速度やテンションを相手に合わせることで、より親近感が湧き、親しくなりやすいという心理効果が生まれます。コミュニケーションを取る時のコツとして実践してみましょう。

しかしスタッフ同士が仲良くなるのは素晴らしいことですが、個々の距離感は大切にし、決して馴れ合いにならないように気をつけましょう。そのためには、サブリーダーはコミュニケーションを取る人、リーダーは業務を引き締める人、社員は第三者機関、のように役割分担をしっかりすることでメリハリが付きやすくなります。

職場のメンバーは色々な人がいますが、それぞれが大切な存在です。応募・採用・研修と時間をかけて、今一緒に同じお店の仲間として働いています。

「雰囲気が悪い」「人間関係が嫌い」を理由に退職する人を少しでも減らして、みんなが居心地のいい職場になるように、大切な職場を守ってまいりましょう！

環境の作り方！

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

最初が肝心！

お互いをしっかり紹介して、繋いであげましょう！

既存スタッフ

「新人さんは覚えることが多い故に、忘れてしまうこともある」と伝える。

新人スタッフは、覚える業務も不安もいっぱい。新人スタッフを見かけたときは、既存スタッフから自己紹介してください！と伝えましょう。

ポイント

「〇〇です。昨日はありがとう！」と声をかけると、新人スタッフにとって覚えやすくなると伝える。



新人スタッフ

「歓迎を期待しすぎないで！」と、事前期待を少し下げておく。

「歓迎されるはず！」と思っているタイプの人は、実際とのギャップがあるとどんどんモチベーションが下がってしまうこともあります。

ポイント

「逆に自分からどんどん声かけていくようにしてくださいね！」と伝える。



新人さんがすぐ離職してしまう…
いい雰囲気の職場って、
どうやって作ればいいの？

コンサルをしていると、採用した新人スタッフがすぐに退職してしまい、慢性的な人手不足…というお話をよく伺います。退職の理由は様々ですが、一番もったいないのは、既存スタッフと打ち解けられないことを理由に退職されてしまうことです。
この問題を改善するためには、人間関係の構築がカギになります。そこで、最初に

必要なのは、接客リーダーなどのお店を守る立場の担当者が、新人スタッフと既存スタッフの架け橋となることです。それぞれをしっかり紹介して、繋いであげることが重要です。

両方の気持ちに立つ

そのためには、既存スタッフと新人スタッフの両方に細やかなケアが必要です。まず既存スタッフには、新人スタッフが入ることをきちんと告知し、「新人さんは

覚えることが多い故に、忘れてしまうこともある」ということを念押ししましょう。
業務内容・場所・人の顔と名前…と新人スタッフには覚えることが多くあり、同じくらい不安も抱えています。優しい気持ちで見守ってあげられるようにしましょう。
新人スタッフ側には「歓迎を期待しすぎないこと」「自分から声をかけたり、あいさつして欲しいこと」を伝えましょう。
人は期待が高ければ高いほど、ギャップがあるとモチベーションが下がります。自分からコミュニケーションを取りにくい心づもりをしてもらいましょう。
このように、これから出会う相手がどのような存在なのかを改めて伝えることで、思い込みや誤解を減らすことができ、これからの人間関係をより円滑にスタートすることができそうです。

引き止めやすさも人間関係次第

人間関係が良好だと、辞めそうになっているスタッフであっても「みなさんに親切にしてもらったのに申し訳ない」という言葉が出てきます。つまり、環境が暖かいということは、思っている以上に大きなストッパーになるということです。逆に環境が冷たいと思われるのと、辞められる理由がどんどん増えてしまいます。

カゴ入れ術で商品登録を制する！

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二例として、参考にしてみてください！

今回は商品登録における「カゴ入れ術」について解説していきます。

商品のカゴ入れや積み方は非常に難しく、レジ業務をされている方々は日々苦労されているのではないのでしょうか。

弊社が公開しているYouTubeのレジスキルコンテンツにおいても、「カゴ入れ術」の動画再生数がトップとなっており、積み方に対する関心度の高さが伺えます。カゴへの入れ

方においては、ある程度の実地・経験が必要な分野です。何故ならスポーツの試合と同じで、実践で常と同じ状態でプレーすることができないからです。買い物カゴの中は常と同じ商品が同じ位置に入っているわけではなく、商品点数・置き方・商品内容はお客様ごとに異なります。カゴの中が同じ状態という状況には二度出会うことがありません。よって、すぐにマスターできる業務ではないということを念頭におきましょう。

商品登録の型を身に付け、練習あるのみ！

一度もカゴ入れをしたことがない状態で本番に挑むのは非常に困難です。まずはしっかり事前練習をしましょう。練習を重ねることで、本番に活かせるカゴ入れ・商品登録の型が習得でき

ます。型とは身体に最も負担なく、効率的かつ美しく登録を進める為の手順や態勢のことです。素早く綺麗に商品をカゴに入れることは重要なことです。まずは登録の型を身に付けることが重要です。レジは商品を何度も手と腕で運ぶ重労働なので、無駄に体を動かしたり、無理な体勢で登録を行っている、体を痛めたり疲労感が増す原因になります。

人手不足や環境によって店舗の研修体制が異なっており、十分な研修・練習を行わず新人をレジに立たせているケースが多いのではないのでしょうか。

「実践経験で育つから大丈夫」では後のアクシデントにつながります。前述の通り、スポーツと同様に練習していない人は試合で勝つことができません。

どんなに時間がなくとも、出来る範囲で事前練習や訓練を行い、極力不安要素を取り除きましょう。



チェッカーサポート
YouTube
チャンネル
連動企画！

商品の積み方

それでは、商品を綺麗に移動させる上でのポイントを説明していきます。

- ① 無作為に商品登録を行わず、選べる範囲の中で手順を考え、商品を登録する
 - ② バンや袋菓子など潰れやすい商品を無闇にカゴの外側へ出さない
 - ③ カゴの底を4分割（2分割）し、優先しておく場所、潰れやすい商品を逃す場所を考えて使い分ける
 - ④ 商品はなるべく立て、上方向に積み上げていく
 - ⑤ 積み上げた土台に、潰れやすい商品をカゴの中で移動させる
 - ⑥ 外に出してしまった商品など、取る手順が正しかったのか振り返る
- ※慣れていない方は外に出すことを優先し、経験とともに外に出す品数を少なくしていきましょう

研修時に言葉で伝えるだけでは大変

難しい内容です。頭で理解できても、本番で常に違うカゴの中身を綺麗に処理することは実際なかなかできません。そこで、事前の練習が必要となるのですが、指導する際にもポイントがあります。

①単にカゴ入れをすばやくすることを目的とせず、型と基礎に沿った登録がきちんと行われているか、登録自体が的確なスピードで効率よく出来ているかを確認してあげましょう。

②その上で、実践で行われている上手な方の登録手順の見学や、弊社動画の視聴等も取り入れ、手順や商品の積み方などの基本についてのアドバイスをしましょう。

一通り練習が済んだとしても、本人が不安を抱えている場合や、難が見て取れるスタッフには十分な練習時間を設けましょう。

丁寧な扱いは、お客様の安心を生む

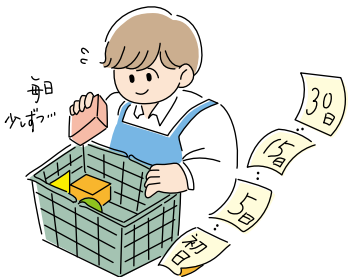
「お客様に怒られたくない」という意識があるためか、スタッフが持つカゴ入れの意識は求めなくとも高い傾向にあります。しかし指導をきちんとしない場合、自己流のまま技術

カゴ入れの心得

この3つを抑えて指導しましょう！



- ① お客様は注目している。
- ② 商品をとる順番を考えながら登録する。



- ③ 少しずつ経験を積みないと、習得できない。練習あるのみ！

もっと基礎から！

商品登録の基礎はこちらで詳しく！
【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



が固定されたり、ただ登録のスピードが速いだけになりスタッフも指導者も基本的な部分を見落としてしまいます。レジは店の売上を決める重要な部門です。素早く的確な登録が生産性を生み、綺麗な商品の取り扱いがお客様の安心感を生み、余裕のある登録業務がスタッフの笑顔を生み出します。

レジの「プロ」として、レジを打つ上で必要な要素とはなにかを追求し、スタッフとともに指導者も技術を研鑽しましょう。

レジが楽しく魅力ある職業ということをたくさんの方々に知っていただけるよう、これからもチェッカーサポートは接客白書やYouTubeを通じてお伝えしていきます。皆さんと一緒に頑張りましょう！

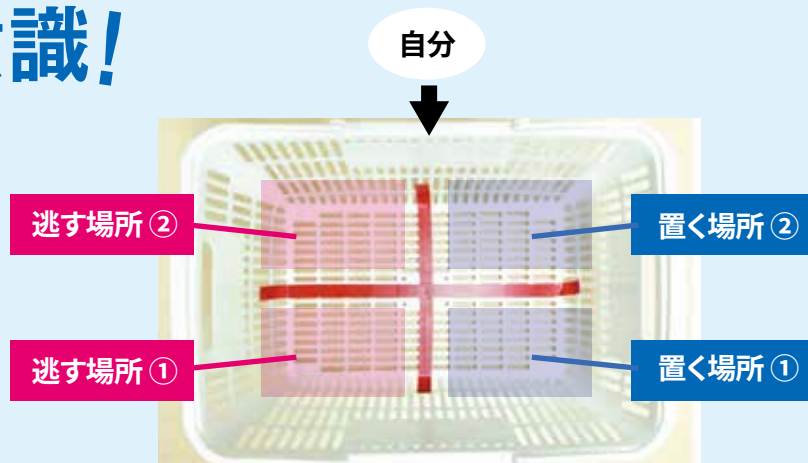


次ページより、
「カゴ入れNG・OK集」
「カゴ4分割の意識」を
図で紹介！

株式会社
チェッカーサポート
CS部 部長 中村浩二

カゴ4分割の意識!

つついカゴの中に満遍なく土台を作ってしまう、次の商品が置けなくなる...そんな時は、テープでカゴの底を4分割し、それぞれの場所に役割を作ります!



使い方 上に乗せたい商品は「逃す場所」に一旦置き、土台にしたい商品は自分から遠い「置く場所①」に置きます。土台ができたら逃していた商品を上に乗せます。

やってみよう! 登録する商品がどこに分類するのか考えながら、振り分けていきましょう!



① 一番上にあった柔らかい袋菓子を「逃す場所①」に置く。



② 箱の商品を立てて、「置く場所①」に置く。



③ 「置く場所①」が埋まってきたら、「置く場所②」にも置く。



④ 大きな商品を「置く場所②」に置くと、土台ができる。



⑤ できた土台に、逃していた柔らかい袋菓子を乗せる。



⑥ 「逃す場所」も利用しつつ、カゴ全体に商品を詰めていく。

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・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・カゴ入れ特訓】
レジ業務習得への道のり⑫
カゴ入れ術を制する



＼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。

重いもの・硬いものの置き方



軽い袋菓子が箱の下に...

袋菓子は潰れてしまうし、上に乗せた商品も不安定です。



重いもの・硬いものが土台!

柔らかいものや崩れやすいものが土台にならないように注意しましょう!

商品の選び方



土台になりそうな商品を探しすぎてしまう

商品をとる順番を考えるあまり、スムーズな登録ができていません。



手に取れる範囲で商品をとる

商品をとる順番は重要ですが、あくまで手に取れる範囲で選びましょう。

土台の作り方



商品を横に寝かせている

土台を作ろうとどんどん商品を寝かせてしまうので、カゴの床面が埋まっています。



縦に置く商品・寝かせる商品を使い分ける

立てて置くもの、寝かせるものを使い分けて、床面を埋めないように縦に積みます。

商品の逃し方



潰れやすい商品をカゴの外に出す

土台にできないし、潰れてしまいそう...と考え、カゴ外に避けています。※慣れないうちは問題ありません。



極力、カゴから出さずに登録する

たとえ潰れやすいものでも、カゴの中で一度逃し、土台ができたら乗せるようにしましょう。



つついこんなカゴ入れしてませんか?
きれいにカゴに入れるのが苦手な方は、無意識のうちにこんなカゴ入れをしてしまっているのかも? チェックしてみましょう!

第9回

自分のだけどうじゃない!?

書類の
取扱い注意!



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

知らなくても、
法律に触れている可能性がある!

犯罪というのはその客観的事実、つまり外から見てどう映るのかだけではないということがわかんと思います。自分の権限外の行為は、何かしら法律に触れてしまうことにもなるということ理解しておいてください。

勝手なことをしない。これが大事ですね。



memo

memo
そもそも、窃盗罪ではないの？

窃盗では、「不法領得の意思」というものが必要になります。これは「財産的に価値がある」と思って盗ることです。ですので今回の場合は、別に財産的価値を自分のものにしようとしたわけではないので窃盗罪は成立しません。