

接客白書

vol.23
2022.Summer

特集

クレームに強いお店にしていくなための教育とは？ クレーム対応 指導術！

新人さんに
しっかり教えたい！



接客ステップアップ！
ミスのない商品登録を制する！



法務ルーム
誰のもの？レジ周りに落ちてたお金！

接客白書

vol.23

発行：2022年6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 東京都江東区雷岡2-9-11京福ビル4F TEL.03-5646-1158

チェッカーサポート × kiwami

遠隔接客

xR Castで、新しいデジタル体験を！



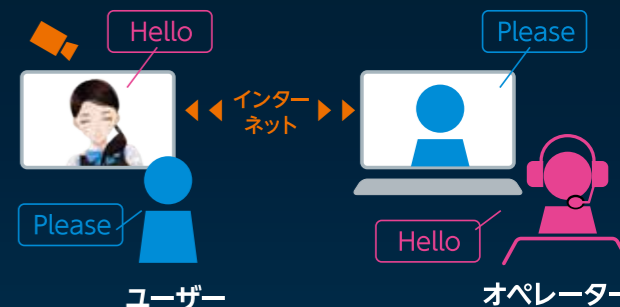
xR Cast
HoloPhone

Product by  kiwami

チェッカーサポートは
遠隔接客にも対応しています！

店頭や受付など有人接客が必要な場面で、リモート接客を実現するソリューションへのニーズが高まってまいりました。

「xR Cast HoloPhone」は、株式会社 kiwamiが社会課題の解決を図るために開発したアバターを使った非対面接客を実現するサービスです。チェッカーサポートは kiwami と協業し、インターネット回線を経由した遠隔接客のご提案をいたします。



こちらから
メールフォームに
直接アクセス
できます。

ご相談はお電話・メールフォームから
遠隔接客にご興味があるお客様、お困りのお客様はぜひ一度お問合せください

TEL 03-5646-1158 担当 高島まで

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BPOセンター 東京本社

Checker Support
HP



xR Cast
satomi

クレーム

対応指導術！



新人さんに
しっかり
教えたい！



クレームに強いお店にしていくための
教育とは？

株式会社チエツカーサポート
CS部 コンサルタント 教育研修講師 台信好美

日々真剣に業務に取り組んでいたとしても、思わぬトラブルなどでクレームは起こり得ます。
発生してしまったときの対処法を新人スタッフに教育する際に「なんとなく」で指導していませんか？
今回はチエツカーサポートで提供している教育研修・コンサルティングメニューのひとつである「クレーム対応術」より、一部を抜粋してご紹介します。

指導の大前提！ なぜクレームが発生するのか？

クレームは、お客様がお店や商品に抱いた事前期待を下回ったときに発生します。

例えば、1000円の商品を購入し、それがすぐに壊れてしまってもあまり感情的なお叱りにつながることはありません。しかし30000円の商品だったとすれば、簡単にクレームが発生してしまいます。これはお客様の中に「1000円だから仕方ないよね」というのは「30000円もしたのに！」という心理が働くからです。
お客様には商品やサービスに対する事前の期待値が存在し、商品を手にした・体験した際に期待値通りか否かが判断されます。期待値を下回れば「裏切られた」と感じ、クレームにつながるという仕組みです。

クレームは必ず発生する

クレームの発生が事前の期待値、つまりお客様の気持ちに依るとい

ことは、「クレームを発生させない」ことは不可能であるともいえます。誰がどんな事前期待を抱いているか、お客様の顔を見ただけではわかりません。事前期待はお客様の年齢・性別・経験によって、大きく異なります。
クレーム発生をゼロにするということよりも、クレームを迅速に収束させることを目標にしましょう。

情報による期待値の底上げ

スマホやSNSが発達した現代では、商品やサービス、お店に書き込まれた口コミを目にすることで、事前の期待値が全体的に高くなりがちです。

よい口コミが多く掲載されていることは集客につながり、お店にとっては嬉しいことですが、同時に事前期待が高まっていることも忘れてはいけません。

SNSの写真と実物が大きく違っていたり、スタッフの対応品質に差がある場合は事前期待を簡単に下回り、クレームが発生してしまいます。昔に比べてクレームが発生しやすくなっていることをしっかりと認識しておきましょう。

クレーム発生！



3000円だった場合

3000円もしたのに！

100円だった場合

まあ100円だったしなあ

クレーム発生をゼロにするより、迅速に収束させることを目標に

1件のクレームには300件の不満があるといわれています。小さなクレームにも真摯に対応し、お客様に「二度と同じ内容のクレームをさせない」ことが重要です。

クレームはお客様の「事前期待」を下回ったときに発生する

お客様には商品やサービスに対する事前の期待値があり、それを下回った際にクレームが発生しやすいと言えます。

例

買ったばかりの商品が壊れてしまった！



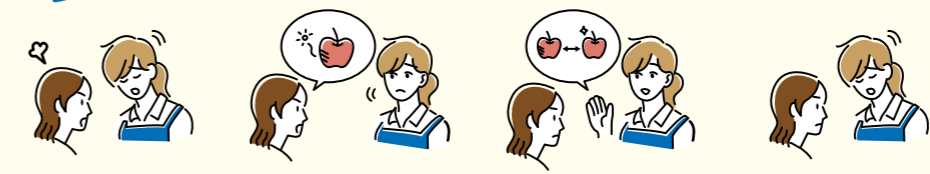
実践！クレーム対処法



クレーム対応教育や社内研修、マニュアル策定などについてお困りの際は、CS部台信(だいのぶ)までお気軽にお問合せください。

4つの手順

1 「何をすべきか」を押さえる！ 対応の手順を覚える



- ①お気持ちへの寄り添いと謝罪**
お客様の期待に応えられなかったことに対して、誠実に謝罪する
- ②事実確認**
お客様のお申し出をしっかりと伺う。事実確認後は復唱し、必ずお客様に確認する。途中で口を挟む・反論はNG
- ③対応**
お申し出に対して即座に対応可能であれば対応し、要確認事項であれば迅速に管理者へ報告・対処する
- ④謝罪と感謝**
当該クレームが収束した際には必ず再度丁寧に謝罪し、お申し出に対して感謝する

クレームは進行状況に応じて区分けできます。クレーム発生時、つまり一次クレームに対してスタッフが対処することを一次対応といい、一次の段階では解決できなかった際に発生する二次クレームに対してスタッフや管理者が対処することを二次対応といいます。一次クレームはまさにお客様のお申し立てを頂戴したときです。クレームは最初の5分間の対応により、収束するか否かが決まるとも言われています。5分でおお客様の怒りなるべく鎮静させるために、①お気持ちへの寄り添いと謝罪 ②事実確認 ③対応 ④謝罪と感謝の4つの手順をふみましょう。

謝罪の重要性

まず前提として覚えるべきは謝罪の性質です。指導する上では「自分の過失ではなくてもお店の代表として謝罪

しましょう」としていることが多いですが具体的に何をどう謝ればいいのかわからないという新人スタッフも少なくありません。かたちだけの謝罪ではなく「何に対しての謝罪なのか」を常に意識するよう指導しましょう。すると、ご紹介した手順の①と④の謝罪は同じ謝罪ではないことがおわかりいただけると思います。謝罪においてお客様に「よくわかっていないがとりあえず謝る」「謝罪を連呼する」などはNGです。①の謝罪では「ご足労かけたこと」や「お待たせしたること」などの不快な思いをさせたことに対しての謝罪であることを明確にしましょう。内容に対しての謝罪をするかどうかは事実確認をきちんとした後です。そして④の謝罪は起きた過失におけるお客様の不快な気持ちやわざわざご意見を申し出ていただいたことなどに對する謝罪です。「○○させてしまい申し訳ございません」と何に対しての謝罪かを一言添えるようにしましょう。

おすすめは事例ベースのケーススタディ

謝罪の重要性を把握できたら、手順をじっくりと覚えるよう指導しましょう。事例ベースのケーススタディで学ぶのもおすすめです。例えば、商品に髪の毛が入っていたというクレームに対して、謝罪→事実確認→対応→謝罪という流れを確認しながら、ロールプレイングでしっかりとおさえるとよいでしょう。

応酬話法を書き出したセリフベースのマニュアルも多くありますが、どうしてもセリフを覚えなくてはという心理が働き、実際起きる様々なクレームへの応用がしづらい場合があります。ロールプレイングの数をこなさ、実際に「応対してしゃべる」練習を重ねたほうが効果的です。



二次クレームを防ぐ 非言語コミュニケーション

二次クレームは一次の段階でお客様の怒りが収まらず、すぐには収束できないクレームへ発展した状態のことを指します。このとき、二次クレームの要因は一次の時点でのクレーム原因だけではないことがほとんどです。例えば一次対応者の対応する姿勢に問題がある、一次対応者だけでは解決できない、一次クレームだけでは解決できないこと自体へのクレームや、それに費やされた時間への不快感などが挙げられます。

管理者の立場であれば二次クレームになることをまずは避けたいところです。そこで重要なのは、一次対応における非言語コミュニケーションです。非言語コミュニケーションとは、態度・立ち方・表情・声のトーン・視線・身振り手振り・服装などから判断される、言葉に依らないコミュニケーションを意味します。

またよく発生するのが「言わさているだけの謝罪」に対する二次クレームです。棒読みにならないようイントネーションや目線合わせ、表情を事前によく指導しましょう。

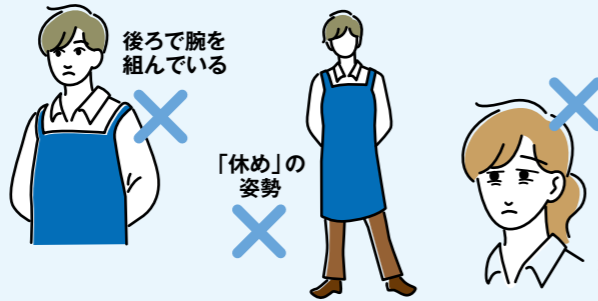


最後のお詫びもポイントです。やっと終わった...と気を抜かないように注意！

2 非言語コミュニケーションを大切に

お客様は見ています！ 立ち振る舞いのNG

例えば一次クレーム対処時に、さも「面倒くさい」という表情をしたり、忙しいからと言って他の作業をしながら話を聞くなどということをするれば即座に二次クレームへ発展するということです。

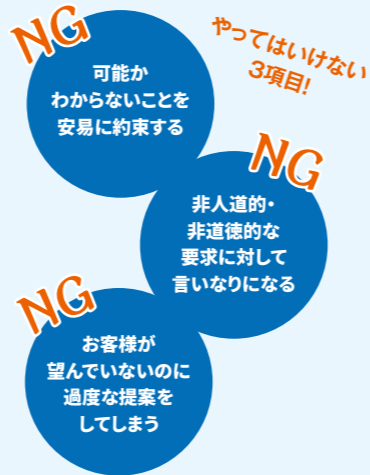


嫌だなという気持ちが滲み出ているような表情
クレーム対応は「無表情」ではなく、「申し訳ない表情」が大切です！

クレーム処理全般の鉄則！「冷静に」「焦らず」「正しい対応」

一次二次ともに共通して「冷静に」「焦らず」「正しい対応」をとることが鉄則といえます。対応は一度間違えてしまうと、万が一悪質なクレーマーだった場合に逆にとられ、さらなるクレームや過度な要求につながります。常に冷静に対処できるよう、事前のロールプレイングが重要です。またどの段階においても「反論」「言い訳」はNGです。お客様から発生した事象への理由を聞かれたときのみ説明できるようにしましょう。

その他に注意すべきポイントとして、対応の実現が可能かわからないことを安易に約束する・お客様の非人道的・非道徳的な要求に対して言いなりになる・お客様が望んでいないのに過度な提案をしてしまうなどが挙げられます。クレーム処理は今までの経験や感覚で対応しているという方も多い業務です。対応にバラつきがあると「前は別の対応をしてもらったのに」という別のクレームにも発展してしまうため、対応方法はあらかじめ決めておくことを推奨します。



指導でスタッフを守る！

クレームはお客様が「意見を伝えてよかった」という気持ちになった時点で最適な収束を迎えたと言えます。円満なクレームの収束は、「改善点を教えて頂き、対処できた」としてお店のプラスにつながります。素直なお詫びの姿勢と、貴重なご意見への謝意の気持ちをもって、お店を良くしていきます。またお店の起こした過失やクレームの発生した事実に対しては真摯に対応すべきですが、お店にとってはお客様と同様にスタッフも大事な存在です。スタッフは管理者が思う以上にクレームに対して心理的負担を負っています。さらにクレームに対して最も恐怖心をもっているのが慣れない新人スタッフです。採用難の時代にせっかくだけ採用できた人材にはなるべく長く働いてほしいものです。過度な心理的負担をスタッフにかけないように、クレーム対応術を事前に研修しておくことが今や必須の時代といえます。事前に研修を行っておくことで、その後の戦力化も期待でき、本人の自信にもつながります。今回の記事が少しでも事前のクレーム対応教育の重要性について考えるきっかけになれば幸いです。

今回は「お客様の話を聞くときのポイント」について解説いたします！

ミスのない商品登録を制する！

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一例として、参考にしていただければと思います。

ミスには原因がある！ 原因を理解してミスを減らしましょう

今回のテーマは「商品登録上で起こるミス」です。どの店舗においてもミスの撲滅は大きな課題です。ミス対策をしないままではお客様の信用を失うだけでなく、売上利益の損失にも繋がりがかねません。

しかしミス対策の前提として、商品登録を人の手で行う以上ミス発生を一切ゼロにすることは難しいと言えます。

ここでは事前にミスの要因を探り、なるべくミス発生をゼロに近づける

対処・指導演法を紹介していきます。

すでにご承知の通り、スタッフは故意にミスをしているわけではなく、そのミスの背景には必ず原因があります。この原因を発生させないために、多角的視点を持って解決していきましょう。

登録ミスの種類

商品登録の際に発生するミスは、**同じ商品が過剰に登録されてしまう**

重複登録、購入していない商品が登録されてしまう誤登録、登録自体がされていない未登録、それ以外で起きるその他のミスの大きく分けて4つに分類できます。

これらのミスの発生頻度は、各店のレジ仕様にもよりますが、概ね重複登録から順に起こりやすいと言えます。

自店のミスのタイプを分類し、アンケートなどで統計しておくとおペレーションの見直しにも有効です。

理解し防ぐ！ ミスの詳細と対策！

重複登録

同一商品を必要以上にスキャンしてしまうミス



①登録音を聞き取れていない
商品登録は機械操作時の「音」に注意が必要です。通常登録時とは異なる「音」の違和感で気づけるようにしましょう。登録音は音量調節ができますので、立ち位置から適宜聞き取れる大きさに設定することを推奨します。

認を使い分けましょう。
画面確認に関しては○点以上の登録でパネルの指さし確認、などルール化するのもよいでしょう。

③乗算登録の数量確認間違い

②画面確認漏れ
パネルでの商品登録や、テンキーでの数量入力の際には、より意識して画面確認が必要です。スクリーン登録の商品とパネル登録の商品が多く混在しているときは目線が分散し、注意が散漫になります。何をどれだけ登録しているかを常に把握し、音による確認と画面確

同一商品が複数ある場合、まとめて乗算登録をするとミスが起こりやすくなります。買い上げ点数が多く、カゴ内で商品が分散していると登録の混乱を招きます。基本は1点ずつ登録を行いましょう。

同一商品15点くらいまでは1点ずつ登録の方が短時間で済むため、乗算ボタンの連打によるミスを防ぐことができます。

またお客様との点数・商品種類の確認も不要となるため結果的には時間短縮の効果も見込めます。頻出する商品の正確かつ迅速な登録方法をスタッフ間で共有しましょう。

CASE 1 CASE 2

一瞬の不注意や、カゴを動かしたときにうっかり…

お客様対応中に、持っていた商品がスキャナーに当たってしまったり、スキャン後のカゴを動かしたときに一番上の商品がスキャナーに当たってしまうことで発生する事例です。



商品スキャン中
お客様対応中に、もう一度スキャンしている
移動する時にうっかりスキャンしている



移動する時にうっかりスキャンしている

音の違いを聞き分けましょう!

ビッ スキャン1回目の音
ビッ スキャン2回目の音

対策! 音に注意して登録する!

通常登録時とは異なる「スキャン音」に気づけるようにしましょう。音はあらかじめ、自分の立ち位置から聞き取りやすい大きさに設定することを推奨します。

CASE 3

乗算登録しようとして…あれ?

同一商品を乗算登録をする際に、商品を数え間違えたり、操作を間違えてしまったときに発生する事例です。



合計数が違う

対策! 基本は1点ずつ登録!

同一商品15点くらいまでは1点ずつ登録の方が意外と短時間で済むため、乗算ボタンの連打によるミスを防ぐことができます。

よくあるミス4選!

①重複登録

同じ商品が過剰に登録されているミス



②誤登録

購入していない商品が登録されているミス



③未登録

登録自体がされていないミス



④その他

他3つ以外で発生するミス



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

誤登録

購入していない商品が登録されてしまうミス



実際には購入していない商品が登録されているミスです。主な原因は2つ挙げられます。

① **パネル登録時の不用意な押下**
パネルでの登録は、商品の認識↓当該ボタンの認識↓押下と行程が複数になるため、押し間違いが起きやすい操作です。必ず商品と数量を画面で確認してから次の商品を登録しましょう。

② **スキヤナーの誤スキヤン**
スキヤナーでの登録は重複登録同様に「音」への注意が重要です。誤スキヤンが発生するケースとして、データ送信後のカゴ移動時に読み取ってしまう例や、潰れ防止のため逃した商品をカゴに戻す際に読み取ってしまう、という状況が挙げられます。次の会計対応をする前に必ず現在の登録点数が0点であることを確認しましょう。

未登録

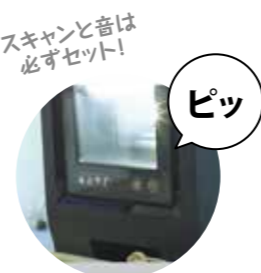
スキヤンしたつもりが、できていなかったミス



こちらは比較的認知されていないミスです。なぜならミスが起きていることに最も気づきにくいミスであるためです。

前述までのミスの大きな要因である「音」への意識が低い場合に当然起こるのが未登録です。通したつもりでもきちんと登録ができていなかったケースがほとんどです。重複登録の場合はお客様のお申し出が顕著であるため、発覚しやすいと言えます。しかし未登録はほとんどお申し出がありません。

お客様に損はありませんが、商品の原価がそのまま損失となりますので、会社の売上や利益に大きな損失を与えます。商品のスキヤンと音は必ずセットであるものと認識しましょう。



スキヤンと音は必ずセット!

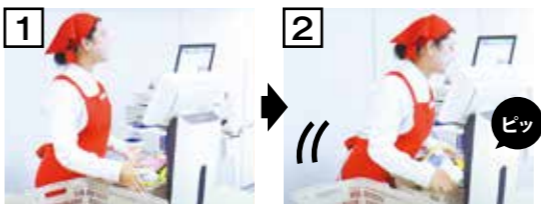


音が鳴っていない

CASE 4

前のお客様の商品が混ざってる!?

スキヤンが終わり、カゴ移動するときに読み取ってしまい、それが次のお客様の商品に紛れ込んでいるという事例です。



1 スキャン・お会計終了

2 移動する時にうっかりスキャン



3 そのまま次のお客様を接客

前のお客様の商品がスキヤンされたまま!

対策!

画面確認の徹底またはルール化

必ず商品と数量を画面で確認してから次の商品を登録しましょう。次のお客様の対応をする前に、必ず登録点数が「0点」であることを確認しましょう。

その他

重複登録・誤登録・未登録以外のミス



重複登録・誤登録・未登録以外でよく起きるミスです。

① **商品破損**
卵やお寿司など、落下による商品破損の確率が高いものには注意が必要です。破損対応を挟んだ折に商品登録ミスが起こりやすいので注意しましょう。

② **体力消費による誤打**
商品登録は体を動かす重労働です。長時間の操作により身体的な疲労が発生し、思わぬミスにつながります。これらを防ぐには、「登録の型(姿勢)」

勢や動作)をきちんと守る」ことが重要です。登録は体を動かす運動です。スポーツの試合でも練習や基本の型を身につけていないとミスすると同時に試合にも勝てません。まずは正しい型で登録が行えているかを確認しましょう。型とは商品を運搬する際の正しい姿勢と動作です。この型を守る事で誤スキヤンや誤打を防ぐことが可能になります。型違いな無理な体勢でレジを続けてしまうと、ミスだけではなくからだの不調につながりかねないため、登録の型は必ず押さえておきましょう。

様々なミスを防ぐために共通することとして、「ミスを抑制する意識」を持ち、登録技術やオペレーションの向上をスタッフ全員で共有することが重要です。ミスが発生した場合でも、ミスをしてしまったスタッフの意識や態度の問題として片付けず、ミスの種類と発生要因をよく精査・改善しましょう。この際の指導でありがちなのは、精神的な側面のアプローチや、常に画面確認をさせるといったケースです。登録方法に応じた確認方法を使い分けると、スタッフへの負担や効率を失いお客様を待たせることにもなります。

また、レジ業務は重労働であるため時間経過とともに集中力が持続できないうちも考えられます。混雑時のレジ導線やスタッフのレジ習熟度の把握も適宜行いましょう。

- ① 音に意識を持ち登録を行う
- ② 乗算操作は極力行わない
- ③ 必要に応じて画面確認は行う

ミスを防ぐポイントは4つ!

④ **登録の型(姿勢や動作)を守る**
ここまで説明した通り、ミスを起こさないように意識をすることは大切ですが、裏を返せばスタッフは常に緊張状態であるとも言えます。指導にあたってはなるべくスタッフの不安を取り除くように心がけることが重要です。

混雑時でもお客様に柔らかな笑顔が向けられるほどの余裕をもたせることが、ミスを「限りなくゼロにする第一歩」と言えるでしょう。

CASE 6

手が滑ってしまった!

壊れやすい商品をスキヤンしていて、手が滑って破損してしまった!という事例です。



対策!

登録の型(姿勢や動作)をきちんと守ることが重要

正しい姿勢と手順で登録できているか確認しましょう。

商品登録の正しい型はこちらでも紹介中!



接客白書22



YouTubeチャンネル

こちらのQRより視聴可能!

本記事の元になった動画!



【商品登録ミス】
レジ業務習得への道のり19
ミスのない商品登録を制する!



誰のもの?

第10回 レジ周りに落ちてたお金

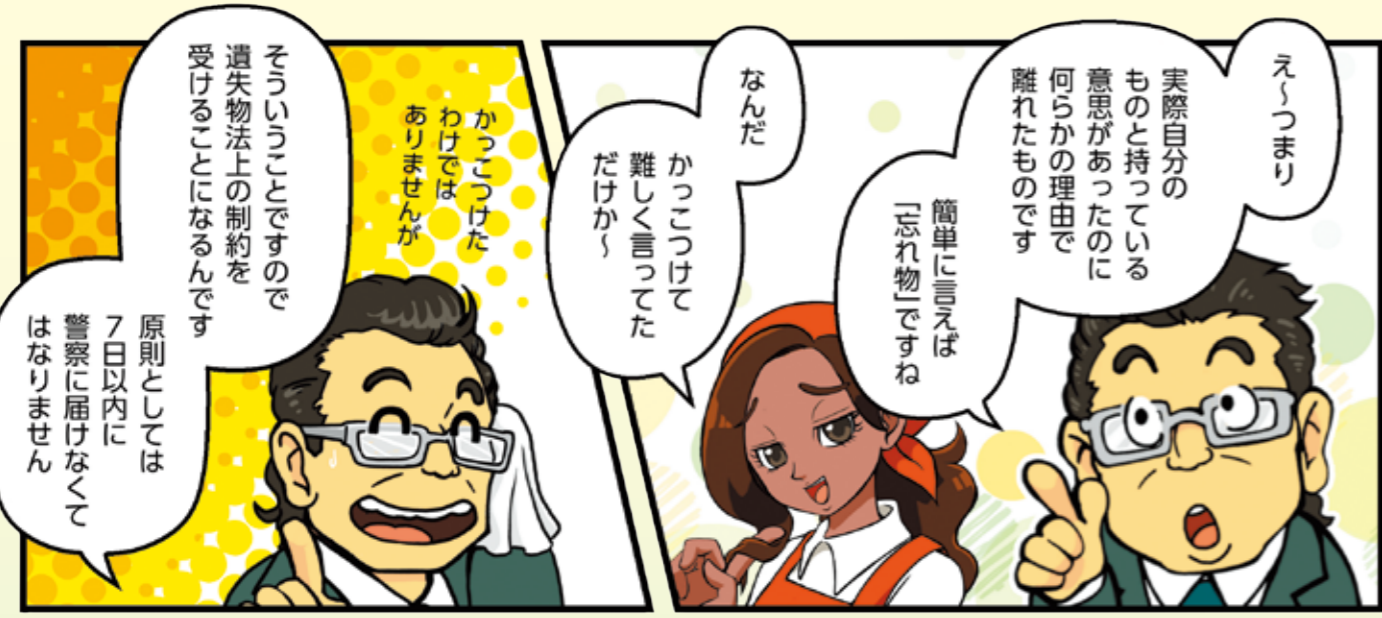
監修

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

3ヶ月がリミット!

でも「個人情報」が入ったものであれば、また違う判断が必要です

遺失物法上、落とし主が見つからなく、3ヶ月が過ぎたらそのお金はお店のものになります。現実的には店舗で落とした硬貨を落とし主が証明することは難しいでしょうから、ほぼお店のものとなるでしょう。

それでは、拾ったものが運転免許証や携帯電話などであ

ればどうでしょう? 個人情報が入ったものは、拾った人のものにはなりません。ただ、この法改正は10年ちょっと前になされたばかりです。昔は実務上は渡さなくても、根拠となる法律はなかったのです。

