

# 接客白書

vol.24  
2022.Autumn

より深く  
接客を知る!

## クレーム 対応 指導術 2

特集

より深くクレーム対応について知り、  
指導をしていくために必要なこと



**接客ステップアップ!**  
ハンドスキャナー  
上達のコツ!



**法務ルーム**  
お預かり物の責任とは?

接客白書

vol.24

発行: 2022年 9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!



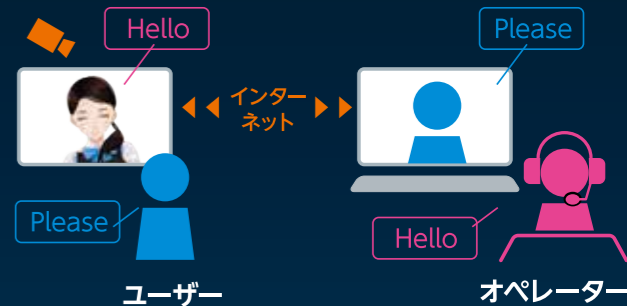
xR Cast  
HoloPhone

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經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!

Checker Support  
HP



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BPOセンター 東京本社

前回の記事「クレーム対応指導術」が掲載されている接客白書23号は弊社HPより、PDFのダウンロードが可能です。お気軽にご利用ください。



特集

# クレーム

傾聴力とは？

「聴く」技術！

カスタマーハラスメントに注意！

# 対応指導術

# 2



より深く接客を知る！



より深くクレーム対応について知り指導をしていくために必要なこと

株式会社エッケーサポート  
CS部 コンサルタント 教育研修講師 台信好美

不安定なお天気、気の滅入るようなニュース、コロナと、心身ともに疲労が溜まりそうな昨今です。こうしたご時世が多少なりとも影響してか、ちょっとしたことでもイライラしてしまうお客様も少なくありません。実際、クレームが増えたと実感されている方も少なくないかと思えます。そこで今号では、前号に引き続きクレーム対応術について特集。より深くお客様のお話を聴き対応するためのポイントをご紹介します。ぜひ、ご活用ください。

## 「話を聞いている」とお客様に伝わる事が、クレームを迅速に処理するコツ

聴く姿勢とは技術！

傾聴とは「相手に誠実に向き合う」姿勢から生まれます。傾聴の本質は、相手が何を伝えたいか、に共感して聞き出すことです。話を聞いていることを伝える技術を紹介します。

### ①相槌

適度な相槌が大切です。しかし接客業においては「なるほど」「確かに」「は友達言葉になってしまったためNGです。怒っているお客様を「馴れ馴れしい」とさらに怒らせてしまう可能性があります。特に一次対応の5分間では使わないようにしましょう。

代わりに「さようまでいびますね」「おっしゃる通りです」と置き換えるのがおすすめです。しかし、これらの言葉はあまり日常では使わない言葉なので、すぐに使えるように練習が必要です。

また、連呼してしまうと逆に聞いていないように感じさせてしまうので注意しましょう。

### ②ペーシング

話し方やテンションなど、相手のペースに合わせる方法です。自分と似た人に親近感を抱きやすいという心理を応用します。

クレーム処理におけるポイントはいくつかありますが、感情的になっていくお客様への対応に効果的です。話すスピード・声の大きさ・トーンを相手に合わせることで、相手に寄り添い心を近づけられます。

### ③バックトラッキング(おうむ返し)

心理学的に、おうむ返しをすることで相手は「聞いている」と感じやすくなることされています。また、お客様の言葉を復唱することで確認するという意味も持ちます。

傾聴の重要性を体験できる！

## 聴く技術を鍛えるグループワーク

1 3人1組になり、話し手・聴き手・観察役になる



2 話し手は3分間「海」「花」「山」などについて話し、聴き手はそれを聴く ※話すテーマは他のものでも構いません

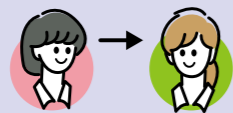


3 観察役は2の様子を見て、聴き手・話し手の良かったところをフィードバックする



### 観察役が聴き手を見るポイント

- 傾きがあるか
- 相槌を打っているか
- 非言語コミュニケーションがあるか
- 適宜質問をしているかなど



### 「聴く姿勢」への意識がわかってしまう！

これは話を聴く姿勢に注目するグループワークです。聴き手が傾いているか、非言語コミュニケーションが取れているかなどを観察し、フィードバックしましょう。このグループワークを実際にしてみると、メモはとっているけど傾きはない...という人が少なくありません。メモも大切ですが、話している側は、相手が傾いていると「聞いてくれている」と感じやすいとされています。



# 傾聴力をあげて、スムーズな引き継ぎを！

「お客様は何を望まれているのか」をしっかりと訊く指導をする。

ヒアリングするときの手順

共感して話を聴き、結局お客様が何を望まれているのかをしっかりと聞き出すことが大切です。傾聴力がないスタッフだと、一次対応をした後、社員や上司に引き継ぐ際にお客様の要望が正しく聞き取れておらず、解釈がずれていることが多くあります。例えば「商品が傷んでいた」というクレームとして引き継いだと思ったら、実際は「こんなに待たされた」というクレームだった、などです。どうしてお客様が怒っているかの意図をきちんと理解できているかが傾聴力です。

- ① お客様は、何に対してお申し出をされている（怒っている）のか
- ② そのお申し出に対応したスタッフの具体的な言動
- ③ お客様はどのような着地点を望まれているのか

普通のコミュニケーションでもよくあることですが、伝達がうまくいかないことには引き継ぎができず、二次クレーム対応も苦戦を強いられることになってしまいます。そのため、お客様に「○○ということですか？」と適宜確認しながら話を聞くことが大切です。

「何という手順を踏みましょう。」「何に対してお客様が怒っていたのか？」「それに対してスタッフは具体的に何と言ったのか？」をフラットにヒアリングします。実際にどのような言葉で伝えたのかを正確に聞き出しましょう。それによってお客様の怒りの原因が、ミスや不手際なのかスタッフの言葉じりにあるのかが明らかになってきます。そして最後に、「お客様はどのよ

うな着地点を望まれているか？」を尋ね、そのスタッフなりの解釈を聞きます。その解釈を聞くことで、このスタッフへの今後のトレーニング手法を見出すことができます。

## POINT ゆっくり正確に！ ヒアリングの手順

- ① お客様は何に対してお申し出をされているのか
  - ② そのお申し出に対応したスタッフの具体的な言動
  - ③ お客様はどのような着地点を望まれているのか
- 1つずつ順番にヒアリングしましょう！

## お悩み どうしても苦手な人もいます… 伝達が苦手なスタッフへの指導方法


伝達が苦手なスタッフには、まず5W3Hで整理させる練習をします。そして何に対してお客様が怒っていたのかから、もう一度整理して話をさせましょう。この時スタッフに「あなたの伝達とお客さまが言っていたことがくい違っていた」と伝えてしまうと、「自分の対応は間違っていたんだ！」という気持ちが先行してしまい、話を聞けなくなることもあるので注意しましょう。スタッフから話を聞く時は、お客様の感情・事実・スタッフの解釈の3つに分けてメモをとり、一緒に整理します。

3つに分けて話を聞こう！

お客様の感情
事実
スタッフの解釈

5W3H

When (いつ)	Why (なぜ)	How many (どのくらい)
Where (どこで)	What (何を)	How much (いくら)
Who (誰が)	How (どのように)	



# クレームの領域じゃない！ カスタマーハラスメントに注意

スタッフを「カスタハラ」から守る

近年問題になっているカスタマーハラスメントとは、スタッフに対するお客様からの暴言や暴力、悪質なクレームなどの、著しい迷惑行為のことを指します。

管理職の立場であるなら、スタッフの働く環境を守る役割があります。スタッフがクレームに対応している状況は瞬時に察せるようにしましょう。

① 長時間拘束されている

長い時間謝罪をしている場合です。すぐに対応に割り込んでしまうと、スタッフ本人のクレーム対応力が身につかないこともあるので、少し様子を見ることも必要ですが、対応が5分以上続いている場合などは「どうされましたか」と声をかけて一緒に対応するようにしましょう。

② 暴言を吐かれている

誹謗中傷・名誉毀損・侮辱をされている場合です。例えば、クレームに関係のないことや本人の容姿に関することなどもそこに含まれます。

③ 脅迫されている

クレーム内容に関係なく脅されている場合です。「SNSでこの店のことを拡散してやる！」などの言動も脅迫に含まれる行為です。何だかおかしい！と気がつき、カスタマーハラスメントであると判断した場合はすぐに間に入って対応しましょう。

POINT

## 感情的なお客様と、悪質クレマーは違う！

重要なのは、「暴言を吐く悪質クレマー」と、「ただ感情的になっているだけのお客様」の違いの見極めです。怒りや要求をエスカレートさせたとしても、**根底の目的が「自身の困りごとの解決」**のお客様は、普通のクレームと判断できます。しかし目的が「金品」や「誹謗中傷による自己満足」の場合は悪質クレマーと判断できます。この線引きはしっかり見極めましょう。



この3つをチェック！

- ✓ 長時間拘束
- ✓ 暴言
- ✓ 脅迫

POINT

## 30分以上話すのは悪質クレマーの可能性大

5分対応すれば、8割のお申し出は解決できます。それでも解決できない場合は何らかの理由があります。受け身でお客様の話を聞き、動機や目的を見極めましょう。ここでのポイントは、**話は30分以内をめどにすることです**。どんな内容であれ30分以上話される場合は悪質なクレマーであることが多いです。

何だかおかしい！と気がついたら、  
すぐに間に入って対応できるようにしておきましょう。

# 二次クレームに発展させない！ 心得と言葉選び

## 発展させない予防策と心得

二次クレームに発展させないお店にしていくためのスタッフの心得です。

- ① スタッフ全員がクレーム対応の基本を身につける
- ② クレームが発生したら、報告義務を怠らない
- ③ 「私が責任を持って対応します」という姿勢を崩さない

まずはスタッフ全員がクレーム対応の基本を身につけることです。（接客白書23号にて解説しています）

1件のクレームには数百件の不満が潜んでいるといわれています。何か少しでも気になったことが起きれば報告する、という習慣があると大きなクレームを減らすことにつながります。最後に、新人スタッフであれ「よくわからないけど店長出させて言われたので…」とお客様の話も聞かず、すぐ

に管理者に引き継いでしまうような姿勢はNGです。「私が責任を持って対応します」という姿勢を持たせるようにしましょう。

クレームの対応の基本は接客白書23号参照です！

## POINT ベテランから若手まで！ スタッフの心得

- ① スタッフ全員がクレーム対応の基本を身につける
- ② クレームが発生したら、報告義務を怠らない
- ③ 「私が責任を持って対応します」という姿勢を崩さない

## 言葉の選び方にも気をつけて

よくクレーム対応で使ってはいけないとされているのが「でも」「だって」「ですから」という言葉です。これらの言葉は、お客様の感情を逆撫ですてしまう言葉です。そこで「すみません」「承知いたしました」「失礼いたしました」のS言葉と呼ばれるものに置き換えるようにしましょう。また、クレーム一次対応には6つの

禁句があります。「会社の規定で」「会社の方針で」「事務処理上」この3つの言葉は、こちらの都合を一方的に押し付けているように解釈されてしまいます。対悪質クレームの場合には使うことがありますが、普通のクレームの一次対応では使わないようにしましょう。「普通は」「一般的には」「基本的には」という3つの言葉は上から目線の印象を持たれてしまうので、こちらも避けるようにしましょう。

## 火に油を注ぐかも… 避けた方がいい言葉

- D言葉**
  - でも 反抗的な態度
  - だって そんなこと言われても困る...という逃げ腰
  - ですから そんなこともわからないの？ という上から目線

## 一次対応では避けたい言葉

- 「会社の規定で」「会社の方針で」「事務処理上」  
こちらの都合を一方的に押し付けているように解釈される
- 「普通は」「一般的には」「基本的には」  
上から目線の印象を持たれてしまう

お客様の言葉は一度飲み込んでみる！

## 指導のあるあるQ&A

### Q. スタッフによって指導方法を変えますか？

A. 変えています。若い方には引き出しを与えることを心がけます。まだ人生経験が少ないので「こうしているところ思われるよね」ということに気がつきにくいので。態度や非言語コミュニケーションについて指導するときは、言葉で説明する

よりも実際に良くない例をやって見せ、どのように感じたかを聞きます。年配の方であれば逆に知っていることも多いので「わかっているとは思いますが…」と言葉を置いてから説明をします。

相手に伝わりやすい方法で臨機応変に！



若い方への指導  
言葉で説明するより、実際にやってみせる



年配の方への指導  
クッション言葉を置いてから、説明する

### Q. クレーム対応指導でよくある困りごとは？

A. 謝ることをスタッフが納得してくれないケースです。「なんで私が謝らなきゃいけないんですか？」と疑問を持ち、謝罪に納得できないというスタッフも少なくありません。このようなケースでの問題点は、入職時にクレーム対応についての研修をしっかりと行っていないことに原因があります。良い接客は一度実践しただけでは、お客様を確実にリピーターにすることは難しいです。しかし、クレームは一度起きただけで、対応次第でそのお客様は二度と来

店されなくなります。接客に限らないことですが良い行いは繰り返すことに意味があり、悪い行いは一回で全てが崩れてしまします。探していた商品がお店にない、通路が狭い...ちょっとした不満が重なって、それが最後に噴出しやすいのがレジやお会計の場面です。少しのミスがきっかけになりやすい職場であると新人スタッフには伝えましょう。また、最初の研修で業務は「レジを打つこと」「感じの良い接客をすること」「ク

レームの対応をすること」「お客様の声を聞くこと」だと説明します。スタッフ自身が悪くなくても仕事として謝らないといけない場面がありますと伝えることが大切です。

謝罪をする理由についての具体的な指導法は接客白書23号でも紹介していますので、参考にしてください。



入職時の研修で伝えることが肝心！

## クレーム対応の教育をしっかりと実践しましょう！

新人スタッフの入職フローをしっかりとしている企業ほど、クレームは少ない傾向にあります



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。



最近では「教育する立場」の方向け、管理職・レジチーフ・リーダー向けの研修が多くなっています。コロナの影響を受けて、最近では元々違う業界で働いていたスタッフがが増えていきます。それにより、ここ1、2年はいままではあり得なかったようなクレームが頻発していました。しかし、それらは入職時の研修できちんと説明しておけば防げたようなものも多くあります。つまり、新人スタッフの入職のフローがしっかりとっていない企業ほどクレームは多いという事です。コロナ禍は企業が教育研修を振り返るきっかけになっています。研修させていたたく企業では、クレーム対応に限らず、接客マニュアルの整備や勤怠の付け方なども見直しています。チエッカーサポートでは、こうした管理職・レジチーフ・リーダー向けの研修の他、マニュアルの整備やトラブルを未然に防ぐ方法、新人スタッフ向けの接客研修など実施しています。お困りの際はご遠慮なく当社までお問合せください。



## 花で職場を彩る

花や植物は人の心に様々な「プラスの働きかけ」をすると  
言われています。

ただそこにあるだけで、心が落ち着いたり、癒されたり、元気をもらったり…。

時にはおしゃやかな空間を演出したり、大切な人へ気持ちを伝えるアイテムにもなります。意外にも奥深い花言葉の世界にコミュニケーションの花が咲くことも。

「おつかれさま」

「ありがとう」

「がんばろう」

こんな気持ちを素敵なたたきにのせて、職場を彩ってみませんか？

休憩室に  
笑顔の花を



## ダリア 花言葉：優雅/気品/感謝など

### ありがとうを伝える白いダリア

心のこもった感謝の言葉はとても気持ちの良いものです。接客業では数えきれないくらい「ありがとうございます」と口に出しているけど、同僚やスタッフにはなかなか伝える機会がない…なんてことはありませんか？皆に「ありがとう」を伝えたいときは、白いダリアがおすすめ。ダリアの大きなフォルムはひと際目を引くため、世代を問わず人気の品種です。白色には、純粋な感謝を表現しているとされています。



## 笑顔咲く 花言葉 vol.01

# ハンドスキャナー上達のコツ！

## 接客 第11回 ステップアップ!

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、参考にしてみてくださいと思います。

## ハンドスキャナーも楽に効率よく！

今回はハンドスキャナーでの商品登録について詳しく解説していきます。

固定スキャナーでの登録と同様に、体や手の運動を伴う作業です。漫然とした作業を繰り返している、身体的負担や登録時間（稼働人時）に大きく影響を与える可能性があります。また多くの小売業においてレジのセミセルフ化が進んでいるため、導入効果を得る上では商品登録業務に特化した指導が有効です。

体を動かして一生懸命動いていれば「速い」という印象を持たれがちな登録業務ですが、実際登録にかかっている時間は適正なのか、次の項目にある基礎を踏まえた上で効率的な登録方法はどうすればよいかを考える必要があります。レジ機器は店舗ごとに様々ですが、基礎は共通しています。内容は視覚的にわかりやすい動画でも配信していますので併せてご覧ください。

便利なハンドスキャナーですが、  
意外と非効率な使い方しているかも？  
ポイントを見直して  
上達しましょう！

株式会社  
チェッカーサポート  
CS部 部長 中村浩二



チェッカーサポート  
YouTube  
チャンネル  
動画企画！

### 事前の確認事項

ハンドスキャナーでの登録では、スキャナーを片手で持ち、もう一方の手で商品を持ち登録を行うため、両手にはそれぞれ役割が決まっています。個人のやりやすさで役割を選択することができますが、基本的には利き手で商品が持てるようにしておくスムーズに登録することが可能です。ハンドスキャナーの持ち手によって、登録時の商品カゴを置く位置が変わります。



# こんな動き、していませんか？

無駄なポイントは5つ！

- 無駄な動きを無くすことが登録の大きなポイントです。よく見られる無駄な動きを例にあげます。
  - 右手と左手が交差している（手の動きが不自然）
  - 両手を一緒に動かしてしまう
  - 画面確認の際に、体を大きく動かす（体をひねる）
  - 体が動いてしまう
  - 商品の移動（距離や高さ）に無駄がある
- 5つの「無駄な動き」について詳しく解説していきます。

## チェックしてみましょう！

- 右手と左手が交差している**  
不自然な手の動きをしていませんか？
- 両手を一緒に動かしてしまう**  
スキャンのたびに手が移動していませんか？
- 画面確認の際に、体を大きく動かす**  
画面確認の際、体をひねっていませんか？
- 体が動いてしまう**  
スキャン中、体がふらふら動いていませんか？
- 商品の移動（距離や高さ）に無駄がある**  
無駄に商品を移動させていませんか？

# 両手を一緒に動かしてしまう

両手を動かす必要はない業務

重い商品や大きい商品などの例外はありますが、スキャナーは原則動かしません。  
スキャナーにはコードが付属しているため、つい商品のバーコードまで手を運んでしまいがちですが連続した作業においてはNGと

言えます。

体に近い位置にスキャナーを固定し、そこに向かって商品を移動させていくと一定の登録作業を行うことが可能です。  
両手が動いてしまう場合は、登録時の「立ち位置」に問題があります。無理な体勢で行わないようにしましょう。



## 両手が動くとかえってロスに...

持ち上げた商品のそばまでスキャナーを持って行って登録...実は時間のロスになっています！

改善ポイント！



## スキャナーは固定！

スキャナーの持ち手はできるだけ同じ場所に固定し、そこに商品を持っていく登録方法が効率的です！

# 右手と左手が交差している（手の動きが不自然）

手が交差しない立ち位置から！

スキャナーの持ち手により商品に対して「立つ位置」が変わります。対面やレーンレジなどで位置は異なりますが、登録する手が交差せず、自然で無駄の無い手の動きが行えるよう持ち手を軸にし、商品の位置や立ち位置を決めましょう。  
例えば右手でスキャナーを持っている時に商品が体の位置より右側にある場合、左手を伸ばさなければならず交差が生じます。時間と体力の



## 腕が交差している

商品を手取る際に腕が交差してしまうと、スムーズな登録ができません。

改善ポイント！



## 立ち位置をしっかり決める！

利き手が外に出るような位置に商品と立ち位置を決めましょう。



## 利き手に商品がおすすめ

利き手で商品を扱い、もう片方の手でスキャナーを固定するのがおすすめです！

著しいロスにつながるため、この場合は必ず商品を体の前に配置しましょう。

# 画面確認の際に体を大きく動かす（体をひねる）

大きな動作を減らすことも大切

読み上げや売価確認など、1点1点モニターの表示を確認するルールを適用している店舗の場合、体をひねる・首を回すなど、大きな動作をしてしまうことが多いと言えます。

読み上げるモニターと登録する商品の位置を見て、双方の間となる場所に立ち位置を決めて登録するようにしましょう。  
なるべく視線の移動だけで確認できる位置が適正です。



## 時間も体力も消耗してしまう！

商品の数だけ体をひねる動作を繰り返すことになり、とても体力を消耗してしまいます！

改善ポイント！



## 三角形をイメージして！

モニター・自分・商品カゴの3点の位置を調整し、首と目線だけの最小限の動きでモニターの確認ができるようにしましょう！

体が動いてしまう

商品の移動（距離や高さ）に無駄がある

スキャナーの位置や立ち位置で改善できることも多い！

登録は前述の通り、手を動かすだけの作業と認識しておきましょう。

カゴとカゴの間が広い、体と商品の位置が遠いなどで体が動く場合は、スキャナーの位置や立ち位置をまず見直しましょう。

また、商品の移動において不必要に遠くへ移動させることや、高く持ち上げることも推奨されません。登録や移動の際に最短距離で商品が持ち運べるよう、登録後の商品を置く位置やスキャナーの位置を見直しましょう。  
このことをマニュアルに組み込んでおくとおペレレーションのバラつきを防げます。



カゴの隙間が開いている！  
カゴとカゴの隙間が開いていることにより距離が生じて、体が動いてしまいます！



商品から遠い...  
商品を運ぶ距離が伸びれば時間もかかるし、体への負担も大きくなります。



「スキャナーの位置」と「立ち位置」をもう一度確認！

スキャナーを固定できているか、商品を動かすのに無理のない立ち位置かどうかを、もう一度確認しましょう。その時にカゴの位置も一緒に見直します。

この2点の確認は効率化の大きなポイントです！

効率の積み重ねが大切

体を動かしてスピード感を出すことは、パフォーマンスとしては映えますが長期的に見てメリットはありません。無駄の無い登録の基礎をスタッフ全員が共通して認識し、実践できているかを確認するようにしましょう。

登録作業は人員が少ない中で多くのお客様を少数で対応するためにも重要な項目です。1点1点の効率の積み重ねがスタッフの負担を軽減し、お客様の待ち時間によるストレス緩和に繋がりますので、ぜひ本稿をお役立て頂ければ幸いです。

こちらのQRより視聴可能！  
本記事の元になった動画！



【レジ教育】  
レジ業務習得への道のり⑦  
ハンドスキャナーの登録教えます！



レジスタッフの接客が非常に素晴らしく、何度か買い物の際に担当して下さったのですが、毎回とても気持ちの良い笑顔と声のトーンで、スキャンも丁寧ですし、いつ行っても変わらない接客です。気持ちよく買い物ができます。ありがとうございます。【スーパーマーケット / お電話にて】

やっぱり「いつも変わらない」接客！

お客様にとって、いつ行っても素敵な接客をしてくれるというのはとても安心感がありますよね。笑顔の接客を続けるのは大変ですが、お客様には伝わっています！

お会計終了後に支払い変更をお願いしました。レジが混雑中で断られると思いきや、笑顔で対応してくれました。次回来店の際、また〇〇さんのレジに並びます。【百貨店 / サービスカウンターにて】

申し訳ないお申し出...という時ほど嬉しいのが笑顔の接客

お客様側も申し訳なく思うような要望に、笑顔でさりりと対応できるのは余裕とホスピタリティに溢れていますね！

長引くコロナ禍の中、感染対策に努め、笑顔をやさず接客を続けておられる姿に、いつも癒されています。また、安心して買い物をさせていただいています。皆様のお仕事に本当に感謝しております。【百貨店 / お手紙にて】

コロナ禍の癒し！

コロナ禍においてライフラインを守るため懸命に働いている姿は、お客様に元氣や癒しを届けています。

寄せられたお褒めの言葉を紹介！

「お客様からの声」をもう一度見直してみませんか？

スタッフに寄せられたお客様の声を一部ご紹介いたします。どんな内容をいただいているか見直す、そのお店に必要な新しい接客やホスピタリティのヒントがそこにあるかもしれません。

レジの〇〇さんが、私の子どもの鼻水が出ていたときに、ティッシュを差し出してくれました。丁度バッグに入っていないで困っていたので大変助かりました。

精算以外のところにも気遣いができて素晴らしいと思いました。ありがとうございます。【スーパーマーケット / お客様の声BOXにて】

咄嗟の小さな対応がありがたい！

笑顔でテキパキした接客はもちろんですが、お客様がお困りの時に瞬時に対応できるのは素晴らしいですね！

いつも商品を丁寧に扱われ、カゴに移す時とてもキレイに収めてくださりありがとうございます。毎日のように買い物しますが、〇〇さんのレジさばき(!?)で買い物の疲れもふっ飛んで、いい気分です。感謝です。これからも頑張ってください。【スーパーマーケット / お客様の声BOXにて】

きれいな手捌きを見えています！

レジに来るのは全て、お客様が選ばれた大切な商品です。その商品を丁寧に扱ってくださるかを、お客様はしっかり見えています。

「お客様の声」が循環しやすい環境を

クレームもお褒めも、お店にとっては貴重な意見の一つです。その中でも、お褒めや感謝を伝えてくださっているメッセージは、確実に該当スタッフに伝え、できるだけ他のスタッフにも紹介し共有できるようにしましょう。また管理者側の取り組みとしては、お褒めの言葉に報奨制度を設けるなどもスタッフのモチベーションに訴求する施策として効果的です。そしてそのような意見をより多く集めるために、お客様にとって

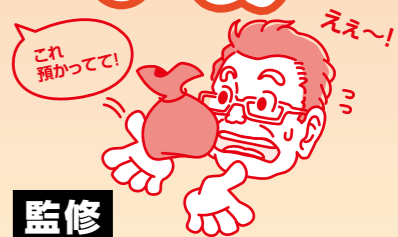
「お客様からの声の投書箱」が投稿しやすい環境にあるかが大切です。設置場所を見直したり、感染症対策を考慮した運用方法を考えてみませんか？例えば、アンケートシステムを利用してQRコードからWEB上に集計するという方法もあります。お客様がお声を寄せやすく、スタッフに還元しやすい環境を作る取り組みを行って、お店を元気にいきましょう！





# 第11回

# お預かり物の責任とは?



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

#### 不可抗力ではあるけれど、きちんと管理しましょう!

本文では、商法594条は最終的に不可抗力で賠償なしと  
していますが、本来のこの条文はお預かりしたものは善良  
なる管理者の注意義務つまりきちんとプロとして管理し  
なければならないとされ、壊れたり失くしたりしたら賠償  
責任があります。

旅館などで貴重品を預けるのもこの条文になります。

ただ、金銭の場合はいくら入ってるか事前に通知しないと  
保証はされませんのでご注意を!

