

接客白書

vol.26
2023.Summer



インバウンドが復活してきた!

特集 市中・空港型
免税店のレジ業務
ミス分析と対策!

welcome to japan!

接客ステップアップ!

お客様の声BOX徹底攻略
～回答の仕方でお店が変わる!～



接客白書

vol.26

発行: 2023年6月 編集: 広報マーケティング部 ©CHECKER SUPPORT CO.,LTD.2023
発売元: 株式会社 チェッカーサポート 〒135-0047 東京都江東区豊岡2-9-11 Tokyo Monnaka Village 4F TEL.03-5646-1158



タブレット・スマートフォンを利用した、
多言語映像通訳「みえる通訳」



英・中・韓・タイ・ロシア・ベトナム・ポルトガル・
スペイン・フランス・タガログ・インドネシア
ネパール・ヒンディー
13カ国語に対応。
定額で利用できる映像通訳サービス。

対応言語



手話通訳を標準提供

聴覚障がい者の
お客様対応が可能になる
手話通訳(日本手話)に対応



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
みえる通訳にご興味があるお客様はぜひ一度お問合せください

TEL 03-5646-1158 担当:千葉まで

※「みえる通訳」は株式会社テロロジーサービスウェアの登録商標です

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 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



特集

インバウンドが復活してきた！

市中・空港型

免税店のレジ業務

ミス分析と対策！

長らく猛威をふるってきた新型コロナウイルスによる行動制限。その制限の緩和に伴いインバウンド需要が急速に復活してきています。

外務省は2023年4月3日、新型コロナウイルスの水際対策を同年5月8日で終了すると発表しました。5月8日から新型コロナウイルスが感染法上の「5類」に移行されることに伴う対応です。日本へ入国する際、今までは陰性であるか3回以上のワクチン接種済であることを証明する必要がありました。水際対策が完全に終了することで訪日外国人観光客の増加が見込まれ、インバウンド回復の追い風となっています。

また2022年より続く円安の影響も伴い、空港は多くの外国人観光客の姿で賑わいを見せています。

外国の方に日本の美しい景色や文化を楽しみ、お買い物においても心の満たされる体験をもらいたいものです。そこで重要なのが、免税店におけるレジ対応術です。

今回は市中・空港型免税店のレジ対応でよくあるミスを取り上げ、それぞれの解決法及び対策をご紹介します。

mistake!

空港・免税店の「あるあるミス」

×商品の渡し忘れ

最も多いミスが商品の渡し忘れです。このミスはお買い物袋が1袋分以上のお会計の場合に発生しやすいといえます。多くの場合、レジにてお客様から商品が入っているカゴを受け取ったらず商品登録（バーコードスキャン）し、会計金額をお客様に伝えます。お客様が財布からお金またはカードなどを出すうちに、袋詰めをします。そして、詰めた商品が2袋以上になった場合は先にできた分を一旦足元やカウンター台横などに置き、スペースを開けておいてから次の作業を進めます。会計後、後に袋詰めした商品だけをお客様に渡し、先に詰めた分を渡し忘れてしまうという流れがこのミスの発生過程です。

解決方法

詰めた袋を先に渡す！

先に詰めた商品の袋は未会計の状態でもお客様に渡し、最後の1袋分だけは会

×商品の入れ漏れ

免税店だけではなく、一般のお店でも発生率が高いレジ作業ミスです。レジ袋有料化に伴い、多くのお客様は自身のマイバッグに商品を入れるようになります。しかし、市中免税店の免税商品販売については法律によりスタッフが指定された方法と袋で商品を包装しなければなりません。

その際に、小さい商品を袋に入れ忘れのミスが発生しやすいので要注意です。基本的に商品をカゴから出していない場合は商品登録もされない為、お客様への請求は発生しません。一見、お店もお客様も金銭的に損はしません。ただしお店の立場で考えると、売上機会を損失したことになります。また、お客様は帰国後に欲しいものが入っていないと気づく

計を済ませてから渡します。つまり、自分の足元やカウンター横などに絶対商品をおかないようにすることです。

解決方法 商品点数確認の徹底！

こととなります。その残念さを考えると、防ぐべきミスといえます。

まず商品登録の段階で、カゴから商品を取り出しながら点数を数えます。全部取り出した後に、必ずカゴを軽く左右に揺すり、気づきにくい商品が残っていないことを確認します。そして、商品を袋に入れながら点数を数えます。数えた結果をレジの商品登録画面に表示されている合計点数と照合し、一致したことを確認してから袋に封をします。（免税品の袋またはパッケージは必ず封をして密封の状態を海外に持ち出さなければなりません）。ポイントは必ず最低2回商品点数を数えることです。

この行動が習慣になるまでには小さく声だし確認をするようにスタッフへ指導した方が効果的です。声に出すことで一連の動作を体に覚えさせます。また指導者もスタッフがちゃんと数えているかどうかを確認できます。

あるあるミスの代表格！

「渡し忘れ」「入れ漏れ」「返し忘れ」

一般のお店でもあり得るうっかり作業ミスですが、免税店レジで起きると処理が1段階大変なものも…ミスや失敗を分析し、その解決方法をご紹介します。

DUTY FREE TAX FREE

空港・免税店ならではの**あるあるミス!** 「手続き」「商品包装」「商品の判断」

ここからは免税レジ業務ならではのミスや失敗を分析し、その解決方法をご紹介します!

- ① 販売価格が基準を満たしたかを確認
 - ② パスポートで非居住者であることを確認
 - ③ 必要事項を説明
 - ④ 精算、商品を指定袋で包装・引渡す
- 一方、空港型免税店の場合は次です。
- ① 乗り継ぎがあるかの確認
 - ② 搭乗券などで購入者の出国情報登録
 - ③ 液体物商品を判別し、容量に合わせたパッケージをする
 - ④ 精算、商品を引渡す
- どの型の免税店でも必須の確認事項があります。またお客様の署名を求めたり、伝票を保管するなどの作業が多く、少しでも気が散ると処理を間違えてしまいます。つまりレジ業務中には高い集中力を求められています。事前にマニュアルに沿った研修を受けていけば通常の業務には問題がな

× 免税手続きの処理ミス

免税手続きの処理ミス

一瞬集中力が逸れた時に、うっかりミスが発生!

解決方法

お客様対応時には目の前の業務だけに専念する!

とにかく業務に集中します! 周りの従業員は、声をかけるタイミングに注意しましょう。



いかと思います。しかし現場では予想のつかないアクシデントが起こります。お客様の対応時に隣の人から声をかけられて、一瞬気が逸れただけで作業手順を間違えてしまった、というようなミスが発生しがちになります。

解決方法 お客様対応時には目の前の業務だけに専念する!

どなたに声をかけられたとしても、一旦待ってもらうことが重要です。もちろん自分も同僚が業務中に横から声をかけるなど、作業を邪魔しないように気を付けましょう。

主な手続きの流れ



× お預かりしたものの返し忘れ

市中免税店で免税商品を買う際には、本人のパスポートが必要です。お店側は買い物にこられたお客様が商品を免税購入ができるかどうかを確認しなければなりません。

空港型免税店の場合は乗り継ぎ空港がなければ基本的にパスポートの提出は不要ですが、購入者の出国情報を登録するためには飛行機の搭乗券が必要です。

また、多くの海外のお客様は現金でのお支払いではなく、クレジットカードでお会計をします。会計に付随する確認や作業が多く、お店が混雑している場合はてんてこまいになりがちです。そのため確認や作業でお預かりしたパスポートや搭乗券、決済カードをお客様に返し忘れるミスが発生してしまいます。

パスポートや飛行機の搭乗券、カードなどがお客様の手元になく、となると所持者が困るだけではなく、最悪の場合予定通り帰国することができなくなるケースもあります。そして、海外間では返却にも通常より手間と時間がかかります。これ

が最も深刻なトラブルです。

解決方法 預かったものは定位置へ

このミスは、スタッフが対応時に慌てていたという場合がほとんどです。落ち着いて業務を行うほか、お客様から預かったものは商品以外、全て同じところ(例えばカルトン)で一時保管することがおすすめです。つまり、レジカウンターには商品のみ置くようにすることが鉄則です。これにより、レジカウンターにあるものは一目瞭然で、前述の入れ忘れミスも防げます。

また、お客様から2点以上の提出品がある場合(例・パスポート+クレジットカード)は、片方の使用が終わった場合でも先に返さずに、もう1点のものと一緒にした方が後に返却したかどうかを迷うことがなくなります。

シンプルに最も多いミス! 商品の渡し忘れ

商品の袋を一旦足元やカウンター台の横に避けておいたら…渡し忘れてしまった!

解決方法

詰めた袋は先に渡す!!
先の袋は一旦避けておかず、すぐにお渡ししましょう!

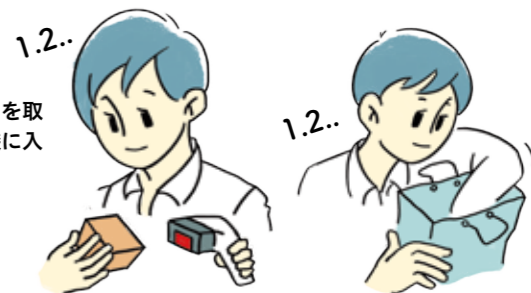


お客様は本当に残念な気持ちに… 商品の入れ漏れ

小さな商品をカゴの中に残してしまっていて、お客様にお渡しできなかった…

解決方法

商品点数確認の徹底!
商品登録の段階でカゴから商品を取り出しつつ点数を数え、商品を袋に入れつつもう一度数えます!



ものによってはかなりの一大事!!! お預かりした物の返し忘れ

会計時にお預かりしたカードやパスポートなどをお返し忘れてしまった!!

解決方法

預かったものは定位置へ!
まずは落ち着いて業務を行いましょう。お預かりしたものは商品以外、全て同じところ(例えばカルトン)で一時保管することがおすすめです!



✖ 購入品包装の対応ミス

商品を免税購入する前提条件の一つは、購入後に海外に持ち出しをすることです。市中免税店で消耗品を免税販売する場合は、国内で消費されないように、指定された方法と専用袋による包装をすることが必要です。空港型免税店においては、国内で消費されることはないですが、状況によって航空機内へ持ち込むために特殊なパッケージにしなければなりません。

● 乗り継ぎがあるかの確認忘れ

これは空港型免税店でしか起こらないミスです。海外の空港で乗り継ぎ便がある場合は、乗り継ぎ先空港と最終目的地によって、液体物の商品が航空機内に持ち込めるかどうかの判断や、持ち込みが可能な場合は、特殊なパッケージで処理をしなければなりません。したがって、空港型免税店のレジ業務中に、必ずお客様に乗り継ぎがあるかどうかを確認する

必要があります。

万が一レジスタッフの確認忘れによって、お客様の商品が乗り継ぎ空港で没収された場合、クレームになりかねません。そして、多くのお店は没収された商品の全額をお客様に返金する対応を迫られます。

その際に、ものによっては数万円、それどころか数十万円以上の返済額になることもあります。

解決方法 事前研修で確認必須事項と確認タイミングを徹底して身につける

どんな複雑なことでも、手順が決まっていれば覚えることができます。何も考えずに自然と口から滑り出るようにするために、しっかりと事前研修を行いましょう。

✖ 商品状態の判断ミス

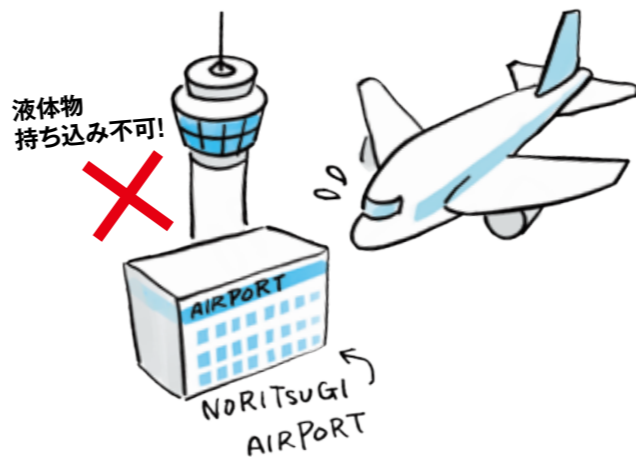
「液体物」の取扱いについて、「液体」という言葉に惑わされるスタッフが多いので注意が必要です。実は、航空機内へ持込制限をかけている液体の定義はとても広いのです。

国土交通省航空保安対策室から発表された液体物のリストによると、「液体」に加え「ジェル類」及び「エアゾール（煙霧質）」が含まれ、半液体状物（容器に入れないとその形状を保てない物）も量的制限の対象となります。

空港型免税店で販売されている商品の中で、判断しづらい商品の代表格が化粧品です。例えば、洗顔フォーム、クリーム、マスカラ、リップグロス、リキッド、ジェルアイライナーなどが挙げられます。食品ではプリンやゼリーなどが多いでしょう。このような一見液体物のように見えないものは、レジスタッフの判断ミスで、一般品と同じようにパッケージして結局乗り継ぎ空港で没収されたというクレームが多々あります。

解決方法 乗り継ぎがあるお客様の購入品は、明らかな固形物（例：タバコ・パウンド・ペンシール系化粧品）以外のものはすべて液体物の処理法で対応する

もちろん自信・経験がある、または商品の包装説明から自身の状態がわかる方は自分なりのやり方で構いません。しかし少しでも判断に迷ったら、必ず責任者に確認を取りましょう。



これは本当に「液体」…？ 商品状態の判断ミス

従業員が判断を間違えてしまい、乗り継ぎ空港で没収されたというクレームもあります。



解決方法 乗り継ぎがあるお客様の購入品は、明らかな固形物以外すべて液体物の処理法で対応する

判断に迷ったら、必ず責任者に確認を取りましょう。

日本のお買い物窓口の代表です！

免税店では通常のお店と違い業務量が多く、難易度が高いといえます。また空港型免税店レジ業務の難易度は市中免税店と比べさらに一段上がり、専門的な知識、また外国語でお客様とコミュニケーションをとる能力も求められます。そしてミスをした場合に発生する問題や責任も重く、注意が必要です。免税店ならではの業務を問題なく成し遂げるためにはトレーナーの事前教育・説明、しっかりとした実践研修のほかに、ミス・失敗した後の原因分析、情報共有が非常に重要です。ポイントを次のようにまとめます。

- わからないことを、わからないままにしない
- お買い上げ袋や預かった提示品の位置を共有する
- シミュレーション・ロールプレイングを慣行する
- 報連相・相互確認をする
- 笑顔の接客
これらを押さえて、業務・管理に当たりましょう。笑顔の接客は、慣れないスタッフには難しいことかも知

れません。しかし笑顔の接客を心がけていくことで、来日したお客様に「こやかで素敵な対応をしてもらえた」という買い物体験をして頂くことができます。そして日々の業務をこなしていくと、色々な国のお客様に接客することの楽しさ、日本のお買い物窓口の代表として応対するやりがいなどを感じる事ができます。増加するインバウンド需要にすぎない笑顔で対応していきます。

「乗り継ぎ」が重要ポイント！ 購入品包装の対応ミス

乗り継ぎがあるかの確認をしなくてはならないのに忘れてしまった…

- ① 確認事項
- ② 確認事項
- ③ 確認事項



解決方法 事前研修で、確認必須事項と確認タイミングを身につける

徹底して身につけられるように練習しましょう！

お問合せ・ご相談はこちらから！

TEL 03-5646-1158



メールフォーム

店舗業務の委託・アウトソーシングにご関心があるお客様は、ぜひ一度お問合せください！





笑顔咲く 花言葉

vol.03

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花たちのにせて、職場を彩ってみませんか？

ひまわり

花言葉：あなただけを見つめる/憧れなど

ひまわりのような明るい笑顔で!

一輪飾だけでも存在感たっぷり、見ていると元気をもらえるようなひまわりは英語で「サンフラワー」と呼び、太陽の花ともされる夏の象徴です。このお花には太陽の方角を追うように動く「向日性」と呼ばれる性質があり、花言葉である「あなただけを見つめる」の由来はこの「向日性」からきています。
いつもひまわりのような笑顔で明るく盛り上げてくれるスタッフの方々に感謝の気持ちを込め、職場に飾ってみてはいかがでしょうか。



お店でスタッフに接客を教える店長。ちょっと頭は硬めかもしれない。



謎解き好きの接客コンサルタント。なかなか普通には教えてくれない。

謎Level 1 まずはウォーミングアップ! 若いスタッフへの指導ポイント

若い方に指導する際は、引き出しを与えることを心がけましょう。若い方はまだ人生経験が少ないので「こうしていると、こう思われる」ということに気づきにくい。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「□□□□例」をやってみせて、どのように感じたのかを聞いてみると良いですね!



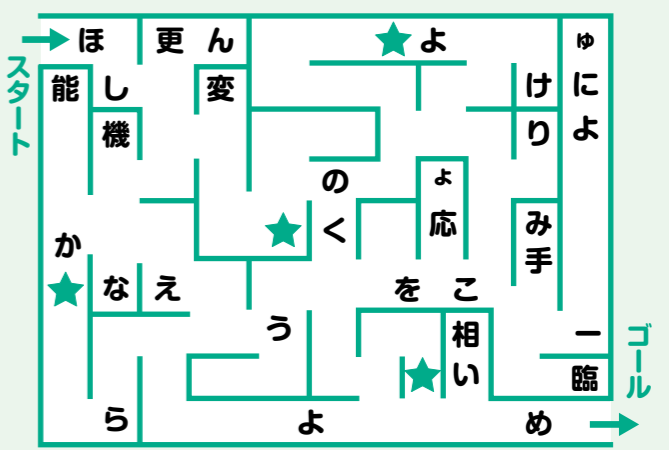
「□□□□例」ってなんだ!? 大事な部分が□になっているじゃないか…

右の迷路に答えがあるかも? ルールに沿って解いてみましょう!



- ルール
- 全ての星を通る
 - 同じ道は一度しか通れない

答え: □□□□例



謎好き 先生の 接客ヒント!

接客と謎解き!

謎解きながら楽しく接客を学んでみませんか? 頭の体操をしつつ、スタッフの指導にご利用ください!

謎Level 2 落ち着いて整理すればきっと解ける! 年配のスタッフへの指導ポイント

年配の方は既に知っていることも多いので「分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しょう。



こっちも□が…いろんな言葉が並んでいて、「→」で置き換わっている?

いい気づきですね! どんな法則があるかよくみてみましょう!



答え: □□□□□言葉

春 → はる	はつか → はっか
夏 → ナツ	オプ → オプション
タブ → タブー	蜜 → → → ミッション
靴 → → →	□□□□□

謎Level 3 これが解けたらちょっとすごい? 世代別 指導ポイントまとめ

大事なのは、伝わりやすい方法で「□□□□□□□□」に指導することです!



「→」は上の問題と同じ法則でいいのかな? だとしても…どうということ…?

ヒントは、問題をよく見ることですよ! がんばってください!



回答はP13に!

コミュニケ → → → の下を読み

答え: □□□□□□□□□□

お客様の声BOX徹底攻略

〜 回答の仕方でお店が変わる! 〜

お客様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。

お客様の声BOXから見えてくるお店のすがた!

小売店においては、お店とお客様とのコミュニケーションが盛んであるほどリピーターを多く獲得でき、活性化や繁盛につながります。そして地域に密着した店舗を目指していく上で、お客様のご意見は必要不可欠です。お客様に対する店や店舗の考え方も重要ですが、お店に対しお客様がどのように感じられたのかを知ることが重要です。様々な施策があるなかで、より生の声を獲得できるとされているのがお客様の声BOXです。

投書された紙に回答を添えて出入口付近に掲示する場合や、ホームページやSNSなどで公開する場合など様々な運用方法がありますが、今回は実店舗の掲示板で投書と回答を公開する際の運用方法について解説します。

一般的に、お客様からのご意見・お問い合わせはお客様とスタッフの1対1で、口頭または電話でのやりとりとなります。

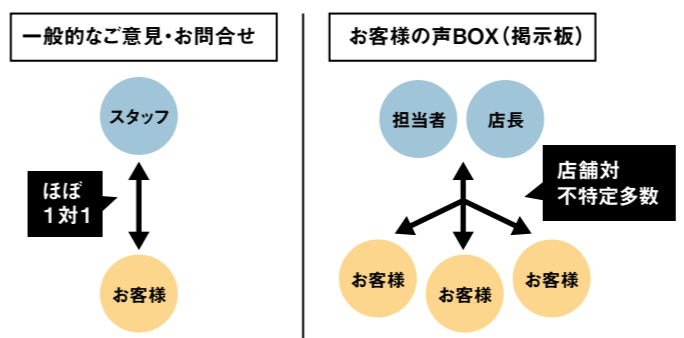
しかしお客様の声BOXではお客様から担当者や店長、そして不特定多数のお客様、というように、ひとつのご意見に対するお店の考えや対応が大勢のお客様へ周知されます。一見投書された一人のお客様に対して対応をしているように見えますが、その実多くのお客様に対応していることと同義になる、特殊かつ重要なツールといえるでしょう。なかには自分がした投書以外もすべてくまなくチェックするというお客様も存在します。

また、通常お客様の声BOXに届く投書には口頭で伝えるよりも強く「改善して欲しい」「伝えたい」という意思が込められています。従って投書に対する回答や対応の内容によってはお客様の印象が大きく左右されます。

しかしお店舗側では「回答がそっけなくなってしまう」「どのように表現したらよいか迷ってしまう回答を出すのが遅れる」など、運用についての課題

も多く散見されます。そこで、お客様からの信頼をより獲得するための回答方法や誠実さが伝わる対応・表現について見ていきます。

一般的な問い合わせとお客様の声BOXの違い!



株式会社
チェッカーサポート
CS部 コンサルタント
近藤幸絵

1 お客様情報の取扱い

お店によっては、投書用紙にお客様のお名前やご連絡先を記入する欄があります。お客様から頂いた情報を適切に取り扱い、必要な情報まで開示しないようにします。また、内容によってはスタッフ個人について詳細が書かれている場合もありますが、お客様が訴えたいことと店舗で掲示する内容に適しているかのバランスを考慮する必要があります。

予め用紙に「一部の内容を伏せ字または省略させて頂く場合があります」などの注意書きをしておくとのトラブルに発展しにくいでしょう。

2 回答のスピード

お客様からの投書後、回答の掲示はなるべく迅速に行いましょう。投書したお客様は返事がくることを心待ちにしているかもしれません。お客様の声BOXの用紙回収はルーティン業務に組み込み、回答掲示までの期限も内部

3 回答の文字

決めておくと、遅滞を防止できます。投書によっては店舗内テナントに向けた内容の場合もあります。各テナントの責任者と事前にフローを話し合い、スピーディーな回答ができるよう連携しましょう。

また、長期間にわたり掲示しておく運用の滞りが推測されてしまうため印象が悪くなります。解決済みの回答の掲示期間を定め、過去の回答はお客様にも手取り易い場所にファイリングし、掲示板が整理された状態を保ちましょう。

投書はお客様の書きがほとんどです。お店からの回答も同じく書きにすることが推奨されます。綺麗な字でなくとも問題ありませんが、丁寧に気持ちを込めて書きましょう。

また回答の文字が細くなりすぎないように、太字のボールペンなどを使用するようにしましょう。一方、活字を用いた回答は機械的・冷たいな

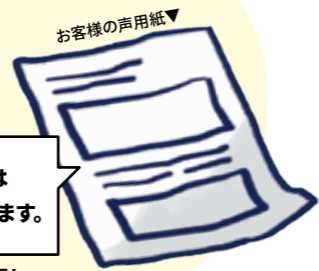
回答のポイントはいっぱい!

POINT 情報を適切に取り扱い、 unnecessary 情報まで開示しないように!

お客様が訴えたいことが、店舗で掲示する内容に適しているかのバランスを考慮しましょう!

- × お客様の個人情報
- × スタッフの個人情報

一部の内容を伏せ字または省略させて頂く場合があります。



あらかじめの注意書きが大切!

POINT 回答は迅速に!!

ルーティン業務に組み込み、回答掲示までの期限も決めて遅滞を防止!

毎週〇曜:回収
回答掲示:〇日間
担当者:〇〇さん



過去の回答はお客様にも手取り易い場所に整理してファイリング!

POINT 丁寧な文字で書きましょう!

綺麗でなくとも、丁寧に気持ちを込めて!



読みやすいペン
選びも重要

業務を効率的にするため
活字を取り入れるのもOK!

手書き
ありがとうございます。

活字
ありがとうございます。!

回答印象UP例



お客様の声BOXに届く投書内容は大きく「お褒め」「クレーム」「ご要望」の3つに分けられます。それぞれの投書における一般的回答例と印象UP!回答例のポイントのみをみていきましょう。

CASE 1 お褒め

通常、お客様の声BOXに投書をするに至るほどの気持ちは「不満」を起因にすることが多く、「お褒めの内容」をわざわざ直筆で書いて投書して頂くという事は

大変ありがたく榮譽なことです。可能であればお褒めを頂いた本人からのコメントが一言でもあると、より親近感を感じられる回答に仕上がります。

お客様からの投書

今日レジしてくれた〇〇さんがとても親切で、いつも笑顔で本当にすごい、これからも頑張ってください。

お客様視点が欠けた回答例

いつもご利用ありがとうございます。本人に伝え、他のスタッフの指導に活かして参ります。これからも当店をご利用ください。

印象UP!回答例

いつもご利用ありがとうございます。スタッフについてお褒め頂きありがとうございます。該当スタッフに伝えさせて頂きました。これからもたくさんのお客様に喜んで頂ける接客を心がけて参ります。また、他のスタッフへこのことを共有し、全員が親切で笑顔の接客ができるように指導していく所存です。貴重なご意見をありがとうございました。

POINT! 日頃の利用、投書に対する感謝
当該スタッフへの伝達事実と今後の姿勢

CASE 2 クレーム

クレームの内容はその対象が多岐に渡ります。お店として即座に対応すべき内容の場合にはご意見に対しての謝罪、現状の確認や対策・処置を講じて回答することがセオリーです。しかし中には管轄が異

なることや専門外であることを理由に他人行儀な回答になるケースがあります。せっかく頂いたご意見に対して失礼がないよう、お客様に寄り添った表現をするように心がけましょう。

お客様からの投書

駐車場の一時停止の線が薄くなっていて危ない。一時停止を見落とした車とぶつかりそうになった。

お客様視点が欠けた回答例

駐車場は当社の管轄ではなく、敷地を管理している管理会社の管轄でございます。お客様からのご意見を管理会社へ伝えておきます。

印象UP!回答例

ご迷惑をお掛けし、大変申し訳ございません。駐車場を確認したところ、お申し出の通り一時停止の文字がかすれ、見えにくい状態になっておりました。取り急ぎ駐車場の管理会社と塗りなおしについて調整しておりますが、現時点では明確な日程が定まっておりません。調整をしている間は、三角コーンと注意書きを設置し、対応させていただきます。日程が決まり次第、加筆を致しますので今しばらくお待ち頂きたくお願い申し上げます。貴重なご意見ありがとうございました。

POINT! ご不快なお気持ちを抱かれたことに対する謝罪
内容に対する確認・現段階の対応状況と今後の姿勢

CASE 3 ご要望

ご要望で比較的多く投書されるのが商品の取り扱いに関する内容です。ここでは商品特性や仕入れの関係上お断りせざるを得ない場合も往々にして発生します。

お客様ののっかりした気持ちを汲み取り、丁寧に表現しましょう。また店内にある類似商品や、代替品の入荷予定などをご案内すると親切です。

お客様に対して真摯に向き合う

お客様の声BOXの運用において最も大切なことは、お客様に対して真摯に向き合うことです。基本的に、頂いた投書に対して回答をせずにおくことはやめましょう。拙い字で不明瞭な投書があったとしても、小さなお子様が書いている場合や、何かその他の理由による可能性がります。明らかにいたずら目的や用途から極端にはずれているもの以外は必ず回答するように努めましょう。

ご意見やご要望に添えない場合でも、丁寧な表現で理由をご説明し、精一杯の代案を提示すれば誠意は伝わります。そして真摯であるには、全スタッフがお客様の声に耳を傾け、共有されていることが望ましいです。お客様の声BOXの担当者が決まっている場合でも、投書された内容はすべて店長に報告し、回答に至るまで承認されている状態であるとういでしょう。

投書用紙は小さな紙ですが、その背景にあるお客様の気持ちやそこから生まれるお店の印象効果は非常に大きいといえます。利用される多くのお客様は「もっとこうなってほしい!」と期待と不安を胸に秘めています。そして、口頭では本

心を伝えられないお客様がほとんどです。さまざまな形で「お客様と会話」できる環境を作っていきます。本稿が信頼されるお店作りのお手伝いになれば幸いです。

お客様からの投書

〇〇という商品がおいしかったから、また取扱って欲しい!

お客様視点が欠けた回答例

該当の商品は、当店の採算に合わなく取り扱いを終了いたしました。大変申し訳ございません。

印象UP!回答例

いつもご利用いただきありがとうございます。商品のご要望誠にありがとうございます。該当の商品ですが仕入れの都合上、当店の取扱いが難しくなってしまう販売を中止しております。ご期待に添えず申し訳ございません。代わりに〇〇という商品を新しく販売しておりますので、ぜひそちらもお試ください。頂いたご要望は商品展開の参考にさせていただきます。今後も当店をご愛顧いただきますよう、どうぞ宜しくお願い致します。

POINT! 日頃の利用、投書に対する感謝・お詫び・代替案

P8 謎好き先生の接客ヒント 解答

謎Level 1

よくない例

迷路を解くと「ほしのよこをうえからよめ」という文が出てきます。迷路上の星の横にある文字を上から読むと「よくない」という言葉になります!

謎Level 2

クッション言葉

→ ひらがなにする
→ カタカナにする
→ 「つ」を「っ」にする
→ 後ろに「ション」をつける
→ 最後をのぼす
この法則にそって「靴 → っ → ン」を解くと「クッション」と変換されます!

謎Level 3

相手により

臨機応変

「コミュニケ → ン」をLevel2の法則にそって解くと「こみゆにけーしょん」と変換されます。問題を囲んでいる四角はLevel1の迷路と同じですね。迷路の中にある「こみゆにけーしょん」の文字の下にある文字をそれぞれ読むと「相手により臨機応変」と出てきます!



解けましたか?

第13回

クレーム対応コマ 私がするの?!

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

「謝罪請求権」などというものはありません!

憲法第19条により「思想及び良心の自由は、これを侵してはならない。」となっています。つまり、憲法に反する法律は作ることができないのです。まさに謝罪における心の中は自由であることから「謝罪請求権」などというものは無いということです。

また、土下座などさせる行為は、まさにハラスメントであり、刑法上は強要罪が成立します。カスハラなども最近よく聞きますが気を付けてくださいね。

