

接客白書

vol.27
2023.Autumn

これからの接客を支える外国語対応サービス!

「みえる通訳」を

どんな会社にオススメ?

今後の展開は?



利用者の声!

他との違いは何?

ご紹介いたします!

※「みえる通訳」は株式会社テリロジーサービスウェアの登録商標です。※「みえる通訳」は株式会社テリロジーサービスウェアが提供するサービスです。

接客ステップアップ!

接客品質をキープできる
店舗巡回方法 ①



接客白書

vol.27

発行: 2023年10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

チェッカーサポートの 情報発信コンテンツ!!

ご視聴・ご購入、
よろしくお願いします!

動画でわかりやすく学ぶ!

チェッカーサポート TVCM 「笑顔で接客」30秒
「演技メイン」接客コンテスト
「ブランドチャンピオン大会」

Checker supportCh

チェッカーサポート チャンネル

- ✓ 笑顔と接客
- ✓ 教育や指導
- ✓ エンタメ企画

小売流通業、接客業、レジ業務に携わる皆様に応援し、盛り上げるチャンネルです!

レジ・接客に関する情報を
YouTubeで公開中



コラムでじっくり学ぶ!

接客業に携わる方を応援する
情報コラムサイト!

接客ONLINE ヒトトセ



- ✓ 笑顔と接客
- ✓ 教育や指導
- ✓トラブル対応

日々状況が変わる接客業界の、旬の話題をリアルタイムでお届けしています!

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

「みえる通訳」は、タブレット・スマートフォンを利用した、リアルタイム映像通訳サービス！



みえる通訳

Video communication interpretation services

※「みえる通訳」は株式会社テリロジーサービスウェアの登録商標です。
 ※「みえる通訳」は株式会社テリロジーサービスウェアが提供するサービスです。

「みえる通訳」とは？

「みえる通訳」はタブレットやスマートフォンを使い、いつでもどこでもワンタッチで通訳オペレーターにつながり、お客様との接客をサポートする映像通訳サービスです。

日本語と外国語が話せる専門の通訳スタッフと、お互いの顔や表情を見ながら会話ができますので、微妙なニュアンスや、機械では判別が難しい内容も通訳することが可能です。

通訳コールセンターは、*24時間365日稼働していますので、いつでもご利用いただくことができます。ご利用料金は、何回ご利用いただいても費用が変わらない定額制のため安心してご利用いただけるサービスです。

※24時間365日対応言語は英語・中国語・韓国語・ポルトガル語・スペイン語（医療通訳プランの医療通訳除く）

外国語対応サービス
導入するなら！



契約数業界*
No.1
41,055アカウント稼働中
2022年12月現在

特集 これからの接客を支える外国語対応サービス！

「みえる通訳」をご紹介します！

コロナ禍を経て、消費シーンにおける購買行動や店舗の運営態は大きく変遷しています。多くは非接触や非対面、遠隔システムを用いたDXサービスの導入が推奨され、店舗運営事業者様はサービスの選定から導入に至るまで多くの課題に直面しています。

DX化やIT化などが一般化されていく一方、コスト面やスキームの構築でお悩みである事業者様は多くいらっしゃいます。チェックカーサポートではそのような事業者様方のお役に立てるよう、サポートに特化した複数の店舗DX商材を展開しています。

今の接客を支えるDXのご紹介！

リアルタイム映像通訳サービス
タブレットもスマートフォンも！



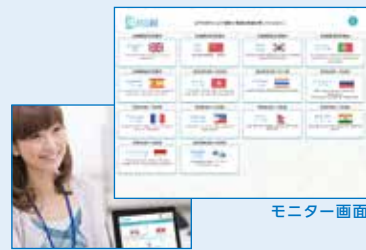
※富士キメラ総研調べ
2019年コミュニケーション関連マーケティング調査総覧
「クラウド通訳サービス」マーケットシェア(2018年度実績)
41,055アカウント稼働中 2022年12月現在

HOW TO USE

使い方はカンタン。通訳したい言語を選ぶだけ！



1. 外国人のお客様が来店



2. 店頭スタッフが言語を選択



3. 通信オペレーターに接続



4. 映像を見ながら通訳開始

対応言語は13カ国語！

13カ国語に対応！定額で使用できる映像通信サービス



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（日本語手話）に対応！



利用者の声

Q.3

「みえる通訳」の利便性や
利用者の反応を教えてください!

利用者の方の反応としては、まずクレーム対応が飛躍的にスムーズになったというお声が多いです。宿泊施設などで寄せられるクレームはニュアンスが伝わらず相互不理解により発生する案件が多いので、言葉の壁が解消される点は非常に大きいと言えます。宿泊予約や人数変更など間違えてはいけない情報のやりとりにおいては最適と言えるでしょう。また外国のお客様からの発語が複雑で曖昧な表現を用いている、ネイティブ、またはなまりがあったとしても誤訳や違訳をすることがないので、クレーム発生防止にお役立ていただいています。



※24時間365日対応言語は
英語・中国語・韓国語・ポ
ルトガル語・スペイン語(医療
通訳プログラムの医療通訳除く)

「みえる通訳」はタブレットやスマートフォンがあれば簡単に利用できます。通訳の必要が発生した際に、通訳する言語の国旗・国名をタップするだけです。日本国内のコールセンターの拠点は12箇所170席ほどあり、*24時間365日稼働しています。また15秒以内にオペレーターにつながる応答率の目標は95%を掲げています。

またクレーム対応に関しては、第三者としてオペレーターが間に入りますので、お客様のクレームダウンにつながるといったケースも報告されています。そして当たり前ではありますが、外国語対応のスタッフを常時シフト調整する必要がなく、体調不良での急な欠勤などを心配する必要もありません。

他には、国際スポーツイベントにおける物販でご利用いただいたときのお声が印象的です。販売されている衣服のサイズに関して、サイズの表記が国際基準なのか日本基準なのかを通訳した際、ご年配の方の独特ななまりがあるスペイン語に對してスムーズに通訳してご案内できたことで、お客様がとても感動されて感謝のお声を受けたとのことでした。

A. 日本国内のコールセンターで、*24時間・365日対応!

他とは違う、 ここが魅力!!

Q.4

「みえる通訳」がもつ魅力や、
他のサービスとの違いを教えてください!



顔が見える=安心感!



定額制だから
安心して使える!

「みえる通訳」の魅力は、安心感であると言えます。まず、語学スキルに優れたオペレーターが対応するため機械翻訳などでは表現しきれないニュアンスを通訳することができます。対応件数が多いのは英語、中国語、韓国語ですがヒンディー語やベトナム語、フランス語、タガログ語など昨今急増している言語でも問題なくカバーしています。

また利用料金が定額制であることも大きなポイントです。他社の翻訳機器や通訳サービスは従量制や使用制限が設定されているものがほとんどですが、「みえる通訳」は使用回数に関わらず毎月定額でご利用いただけます。このことから、本来通訳が必要な場面でもコストを懸念して利用を控えてしまうといった本末転倒な事態を避けることができます。

A. 顔が「みえる」安心感

実際のところ、「みえる通訳」ってどんなもの? 担当社員に聞いてみました!

インバウンド対策として注目度の高い「みえる通訳」のサービス概要及び業界の現状などについて、担当者にインタビューを行いました!



きっかけは「言語の壁」

Q.1

チェッカーサポートが「みえる通訳」を扱いはじめた経緯とは?

A. 言語の壁や接客精度への悩み

チェッカーサポートは、『General Retail Solution Partner』(総合的に小売業の問題解決を行うパートナー)としてレジ委託や接客教育などを通じてクライアントの皆様とよい関係を築き、業態にマッチした高品質な現場運営を追求しています。そのうえで、弊社が目利きとなり現場の方々
に本当に必要な課題解決につながるサービスやツールを積極的にご紹介するようにしています。

そしてこれまでに、海外のお客様対応時に言語の壁や接客精度、人員確保で悩まれているというお悩みの声を多く伺いましたため、本サービスのご紹介に至りました。

こんな業種に おすすめ!

Q.2

「みえる通訳」の導入を推奨する業種とは?

A. 人同士だから 複雑な会話もスムーズ!

「みえる通訳」の導入をおすすめする業種は、外国のお客様と長く複雑な会話及び接客を行う小売またはサービス業・レジャー産業です。現在までそれらの業種で利用されていた翻訳アプリや翻訳機器の場合は、翻訳範囲が単語や短いセンテンスに限られることが多いとされています。そのためコミュニケーションの時間が長くなり、誤訳するケースも多発します。

また、複数・多言語に対応できる人材は貴重であるうえ、雇用や配置できるシフト調整に苦労します。外国のお客様に接客をすることが多いレジャー・宿泊施設、観光窓口や免税店、インフォメーションカウンターなど多くのお客様が一様に抱える悩みです。

しかし「みえる通訳」の場合はワンタッチ操作で専門のオペレーターが通訳しますので、誤訳やコミュニケーションの難点は解消されます。また実際にオペレーターの映像を見ながらお話ができるため、会話時間が長くても苦になりません。



「使っている現場」に聞いてみました!

実際に導入している現場の担当社員に、具体的な事例を聞きました!

Q.2 実際に使ってみていかがでしょうか?

A. 従業員の安心にもつながる!

アプリを立ち上げて言語を選ぶだけの**シンプルな仕様なので、使い勝手はとても良いです。**スマホにもダウンロードできるので、勤務中は常にポケットに入れてフロアでお客様対応時に利用しているという従業員もいます。自分が話せる言語だけだと伝わらない場合もあります。そのような「緊急時」に頼れるツールなので、**従業員の接客への安心にもつながっています。**



スマホに入れて持ち歩けば、いざという時役に立つ!

Q.1 「みえる通訳」を導入したきっかけや、変化したことはありますか?

A. 実感するのは回転率!

海外のお客様は日本のお客様に比べてコミュニケーションエラーも起きやすく、レジでの対応は通常より2、3倍の時間が掛かってしまうこともあります。そこで「みえる通訳」を導入していただいたところ、カタコトの言語で歩み寄っていた接客が解消され、**コミュニケーションに掛かる時間を短縮し、レジの回転数をアップさせることができました。**レジの台数が少ないお店では特に、生産性の面に貢献できると言えます。

Q.3 「みえる通訳」を導入し、お客様とのやりとりはどのように変化しましたか?

A. 高単価な商品の販売機会が増えた!

コアなコミュニケーションを取れることでお客様が安心でき、そこから売上につながっていますが、**特に高単価の商品の販売には大きな影響があります。**高単価な商品ほど、どういう商品なのかをしっかりと把握できないと中々購入には至らないものです。「何が入っているか」「機内に持ち込めるか」「使用方法」「保存方法」などの詳細を伝えることでお客様に納得していただき、販売に成功するケースが増えました。お店の売上を左右する高単価商品を扱う店舗や業種において、「みえる通訳」は強い味方になると言えます。

ご興味があるお客様はぜひ一度お問合せください!



詳しくはチェッカーサポートのHPにて紹介しています!また、パンフレットもございますので担当社員までお気軽にお声がけください。



お問い合わせ先
ご相談はお電話・メールフォームから
TEL 03-5646-1158 担当 千葉
こちらからメールフォームに直接アクセスできます

こんな変化が起きている!

Q.5 導入したクライアントに起きた変化や、改善した点などがあれば教えてください

A. サービスを詳細に伝えられる // 売上があがる!

当初の予想を越えたプラス効果として、**オプションサービスの利用促進が可能になり、売上アップにつながった事例が挙げられます。**例えば宿泊型入浴施設などではマッサージュやエステ、岩盤浴などの付帯サービスを展開しています。これらはオプションであり、購入されているコースにより無料で利用できるなど少々利用条件が複雑です。「みえる通訳」の導入以前までは当該サービスの仔細を外国語で詳しく説明できなかったため、ご案内が行き届かないケースがほとんどでした。しかし「みえる通訳」であれば細かい条件も正確にお伝えできるため、多くの外国人のお客様にご利用いただけるようになったということです。

伝えられる情報が増える
→購入の可能性が増える!



温の日も閉鎖する必要がありません。それらを文章や単語で説明するよりもオペレーターが直接説明することでよりわかりやすく、またお客様に納得していただけるとのことです。
そして通訳サービスを通することで、業務オペレーション事態にミスがあったことを発見した例もあります。小売免税店などでは確認しなければならぬ書類が多く業務が複雑です。とある免税店で「みえる通訳」をご利用いただいた折に、必要な確認書類を店舗従業員が間違えていたことをオペレーターの通話記録メモでさかのぼることができ、改善につながったというケースがあります。簡易通話記録やログに関してはオプションで提供することも可能です。

今後の展開と未来

Q.6 「みえる通訳」と接客業界の展開・予想を教えてください

A. これからに備えて導入を!

現在の統計では7割以上が中国・韓国・台湾のお客様対応で「みえる通訳」をご利用いただいています。そして中国政府が日本への団体旅行を解禁した影響もあり、**今後のインバウンドにおいても引き続き大きな経済効果が見込まれています。**訪日のお客様に対応する機会は確実に増えますので、早いうちに導入して「みえる通訳」の使用に慣れていただくことをおすすめしています。
また最近では中核都市の小売店が団体旅行の買い物コースに設定されることも増えていきますので、小売店、観光・レジャー施設やホテルなどの業種においては確実にお役立ていただけます。
ご導入にあたって、クライアントの皆様がより快適に「みえる通訳」をご利用いただけるように様々なツールを開発しています。ビデオ通訳が可能であるということをお客様に知らせるポスターやステッカー、サイネージ画像等、既存の物の改良も含めて順次増やしていく予定です。

新人さんとのコミュニケーション！

先生、相談があります！新人さんへの接し方についてなのですが…

では今日は、新人さんに馴染んでもらうための3つのコツを教えます！もちろん謎解きですが！

問題を印刷してお渡ししますね
あれ、プリンターのインクがたりない…
まあいいか！印刷しちゃいましょう

1 まずは基本の□□□□

まず、コミュニケーションの基本です！
□□□□をしっかりとしましょう！

2 新人さんをみんなに□□□□しましょう！

新人さんに早く馴染んでもらうには、お店のみんなに認知してもらえることが重要です。よって、こまめに新人さんを□□□□してあげましょう！

ふむ、紫・オレンジ…あれ？ さっきからなんか色が変？

3 「注意」と「褒める」は□□□□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□□□□に気を付けましょう！

ここもなんだか色に違和感…えっ、しりとりするだけ??

まずはしりとりを最後までしていきましょう！全て通ってくださいね。そうすれば、自ずと答えの言葉がでてきますよ！

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？

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。

回答はP12に!

接客と謎解き! 謎解き先生の接客ヒント! vol.2

アルバイトスタッフが入职したので自分らでいろいろ教えようと思うんですが…難しい! どうすればスムーズになりますか?

本日の
お悩み

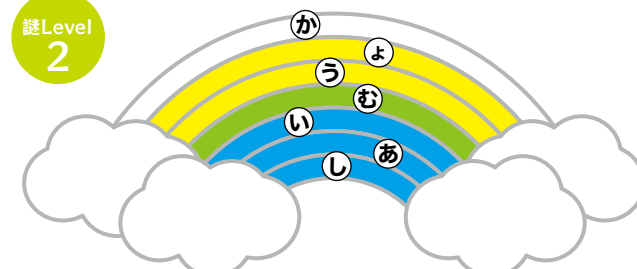
先生が印刷した問題用紙↓

謎Level 1	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat
1	情	言	有	報	猫	共

問題 「日・水・金・火」の順に読め

答え □ □ □ □

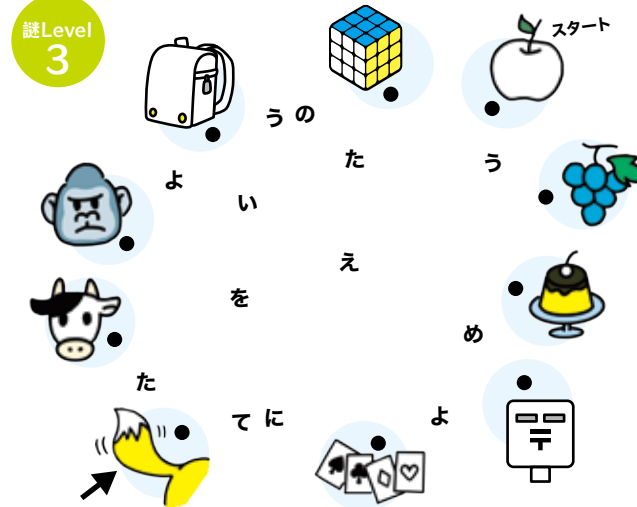
謎Level 2



問題 「紫・オレンジ・黄色・赤・青」の順に読め

答え □ □ □ □ □ □

謎Level 3



問題 しりとりをして点を結び、通った文字を読め

答え □ □ □ □ □ □

接客 第14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、参考にしていただければと思います。

接客品質をキープできる 店舗巡回方法 ①

のスキルや経験則のみで指導をしなければなりません。そのため、接客品質をキープまたは向上しているか、クレーム件数が減少したかなど、目に見える成果を出せるか不安が生じることもあるでしょう。

そんな本部トレーナーの方へ、本稿ではトレーナーの基本的業務の一つである店舗巡回で指導成果を出す方法についてお伝えします。

- 告知別の成果
 - ポジティブ・コミュニケーション
 - 備品・書類のチェック
- これらの項目を確認することで効率的な巡回が可能になり、店舗の課題や改善すべき点が見えやすくなり、接客レベルをキープすることができます。

株式会社
チェッカーサポート
CS部 講師
台信好美

本部トレーナー必見! 成果の出せる店舗巡回のポイント

店舗巡回、見直してみませんか？

サービスマン・小売業の接客品質を高い状態でキープするために、本部トレーナーの方はマニュアル作成や研修指導など様々な取り組みをされていることでしょう。そのトレーナーの方々が抱えているのは『この方法で良いのだろうか?』という不安です。

多様な考え方や接客のあり方が提

唱されている昨今において、トレーナーという指導者の立場であっても不安な気持ちを持つことは珍しくありません。その不安は、言わば本部トレーナーとして責任の重さを感じていたり、責任感の強さから生じていたりするものです。

また、トレーナーの上司がレジやサービスマウンターの経験値が高いとは限らないため、知見やアドバイスを得ることなく、トレーナー自身

巡回時に抑えるべきポイント

外部へ接客調査を依頼していても、報告されている結果と実際に自身の目で見て出した結果とは異なる場合があります。そのためなるべく自身で足を運び、現状を把握しておきたいものです。また、店舗数が多いとただ巡回するだけになってしまいうことや、行く頻度が減ってしまうという事態を引き起こします。店舗巡

POINT 回数が少なくても、巡回の質を上げる 店舗巡回 3ポイント!

- 告知別の成果
- ポジティブ・コミュニケーション
- 備品・書類のチェック

1 告知別の成果

巡回は準備が最重要！

告知の「効果」を意識する

まず決めなければならないことは、事前告知の有無です。それぞれで起こる影響や得られる成果は異なるため、何を目指して巡回をするのか、またチェックする箇所の確認、リスト作りなどの準備をしましょう。

【事前告知をした場合】

①店舗のベストを引き出す

従業員は準備の時間を確保できるため、余裕を持って清掃や整理整頓、接客態度の確認など、巡回に備えてベストの状態を作り出せます。「やればここまでできる」ということを認識していただくチャンスともいえるでしょう。

②モチベーション向上

トレーナーが来訪することで従業員のモチベーション向上につながります。とくに巡回の目的を事前にシェアすると「頼りにされている」という信頼性が生まれ、従業員の仕

事に対する意識や責任感を高めることができます。

③信頼関係の構築

対話する従業員の名前をしっかりと呼びかけながら、今後の期待する点などについて対話するのがおすすめです。また現場の小さな声でもきちんと吸い上げ、メモをとりましょう。業務改善に繋げるよい機会になります。

【事前告知をしない場合】

①店舗のリアルな現状を知る

従業員は告知がある場合にのみ、一時的な準備や改善を行う可能性があります。従って告知さえなければ平時の接客応対品質を知ることができます。

②客観的な評価

告知をしない場合はコミュニケーション業務に時間を取られにくいため、落ち着いてチェックに専念することができません。客入りやそれに対

する応対、クリンリネスや細かい業務の不足箇所などをしっかりと見極めましょう。

③不正や問題を見つける

日頃不正や問題が発生または報告されている場合、告知をするだけではその場限りの改善、または隠べいにつながる可能性があります。事前告知や巡回をおこなうようなことは避けましょう。

POINT 事前告知、あるなしで大きな差があります！

何を指して巡回をするのか、またチェックする箇所の確認リスト作りなどの準備をしましょう。

事前告知ありなし 特徴と目的まとめ

<p>事前告知 あり</p> <p>○月×日に巡回にいきます！</p> <ol style="list-style-type: none"> 店舗のベストを引き出す 準備の時間を確保できるため、巡回に備えてベストの状態を作り出せます。 モチベーション向上 目的を事前にシェアすると「頼りにされている」という信頼性が生まれ、従業員の仕事に対する意識や責任感を高めることができます。 信頼関係の構築 従業員の名前をしっかりと呼びかけながら今後の期待する点などについて対話するのがおすすめです。 	<p>事前告知 なし</p> <p>実は巡回中！</p> <ol style="list-style-type: none"> 店舗のリアルな現状を知る 平時の接客応対品質を知ることができます。 客観的な評価 コミュニケーション業務に時間を取られにくいため、落ち着いてチェックに専念することができます。 不正や問題を見つける 日頃不正や問題が発生または報告されている場合、告知をするだけではその場限りの改善、または隠べいにつながる可能性があります。
--	--

2 ポジティブ・コミュニケーション

トレーナーの役割を意識して、ダメ出しはほどほどに！

フィードバックはポジティブに！

店舗内の管理者にあたる従業員に対してフィードバックを行う場合、前回フィードバックした点を改善しているかの確認を怠らないようにしましょう。

前回の項目や目標に触れていないと、「特に指摘されないからいいか」と、その場しのぎのパフォーマンスになりがちです。指摘箇所が改善されていない場合、保身のための言い訳があるか、大雑把に他の従業員のせいになっているかもしっかり傾聴してみてください。それらの意見はひとつの見解として全否定はせず、協力して改善していくとアプローチするとよいでしょう。

重箱の隅をつつくような指摘ばかりすると、巡回時に落ち度を隠べいしたりその場だけを取り繕ったりする店舗になります。

本部トレーナーの役割は、店舗の運営の質を上げることです。あまり指示・指摘ばかりでは有効な関係を築けません。批判的な態度や、攻撃

的な言葉を使用したりすることは絶対に避け、受け手の成長と発展をサポートするためにポジティブな態度と発言を心がけましょう。

そしてコミュニケーションが盛んな店舗は接客レベルも高く、本物の発信も届きやすいと言えます。そのコミュニケーション力の高さを最も評価できる項目は、挨拶が活発に交わされていることです。ただ漫然と行われているのではなく、「明るい挨拶」であることがポイントです。トレーナーとして巡回する場合はお手本としての挨拶ができるよう心がけましょう。

POINT つついやってませんか？
こんなフィードバックはNG!

- × 批判的な態度
- × 攻撃的な言葉を使用
- × ダメだしばかりで改善策を伝えない
- × 受け手の言い分をきかない

3 備品・書類のチェック

接客ができる環境？ 環境チェック！

備品・書類のチェック

実際の店舗状況は帳簿やノート、書類をチェックすることも理解が深まります。まず整理整頓や重要書類の管理がしっかりと行われているかは一般の従業員やクライアントからの評価に影響するため、細かいことでもしっかりと指導しましょう。従業員が接客に集中できる環境や適切な労働条件が整っていない場合、接客の質に悪影響を与える可能性があります。次の点をしっかりと確認しましょう。

①レジ周りやサービスカウンターの中は整理整頓できているか

整理整頓がきちんと継続されていれば、業務の効率が上がります。不要なものがあると作業の邪魔になり、集中力の切れるきっかけになってしまいうだけでなく、時間のロスも発生します。

②定物定置になっているか

整理整頓と似ていますが、定物定

置は各レジで備品の場所を変えないということです。

従業員はその日の出勤ごとに入るレジを指定されることがほとんどです。出勤するたびにレジ周りの備品の位置が変わると作業効率さが下がり、集中できない環境になってしまう可能性があります。

POINT 整っていないと接客に悪影響！
環境チェックはここを見ましょう！

- レジ周りやサービスカウンターの中は整理整頓できているか
- 定物定置になっているか
- 必要な備品の有無

定物定置！

次のページに続きます！



笑顔咲く 花言葉

vol.04

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」をしてくれ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にして、職場を彩ってみませんか？



りんどう

花言葉：勝利/正義/誠実など

病に打ち勝つ、勝利の花

凜としたたずまいで古くから親しまれているりんどうは、秋から初冬にかけて開花します。青・赤・白の花弁はどれも深みを湛えて美しく、清少納言の随筆「枕草子」においても「いとをかし(とても趣がある)」と称賛されています。また、根が漢方薬として使用されていたことから「病気に打ち勝つ」という意味の花言葉がついています。季節の変わり目のこの時期、スタッフの方々の健康と穏やかな心に寄り添うように、職場に飾ってみてはいかがでしょうか。

笑顔も引き出せる店舗巡回を！

③必要な備品の有無
本部から発信した物がその通り機能しているかを確認します。例えば、キャンペーンのPOPが決められた位置に貼られているか、またはキャンペーン期間が終わっているPOPが貼ったままになっていないかなど、掲示物を適切に提示しているかチェックしましょう。

またレジチーフが発信している掲示物や連絡ノートなどがネガティブなものだけになっていないか確認しましょう。『値引き忘れが多いので気を付けてください』『前髪は目にかかったらダメです』のように注意や指摘ばかりの場合は要注意です。人はネガティブな情報ばかり発信されている物から目を背け、見たとしても認識しなくなるという傾向にあります。

ポイントを押さえて、接客品質をキープさせましょう！

店舗によって必要な巡回頻度は異なります。告知の有無でそれぞれ得られる

POINT
それぞれに適したプランを！
得られる成果や目標、
チェック項目をしっかりと
店舗ごとに準備しましょう！

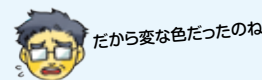


る成果を考慮し、定期的な巡回や突発的な巡回を組み合わせてバランスを取りましょう。

巡回をする場合は、前述の得られる成果や目標、チェック項目をしっかりと店舗ごとに準備しましょう。そして指導時には指摘ばかりにせず、従業員の笑顔を引き出すように自ら笑顔を出すように心がけましょう。従業員から信頼を寄せられることが、実りのある巡回と継続される良い接客をうみます。

P8 謎好き先生の接客ヒント 解答

お気づきの方もいらっしゃると思いますが、今回先生が渡してくれたプリントには「赤色」がありませんでした。印刷する前に「インクが足りない」と言っていたのは赤(マゼンタ)のインクだったんですね！

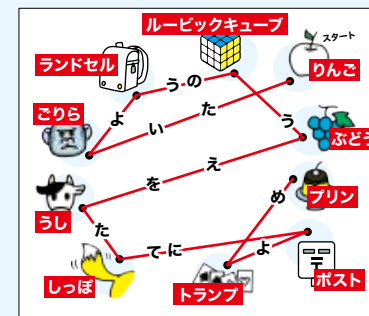


- 謎Level 1 情報共有
- 謎Level 2 しょうかい
- 謎Level 3 ばらんす

アルファベットは曜日であらわしていますね。月火水木金土の並びから、左端の空いているところは日曜日(Sun)ということがわかります。従って「日・水・金・火」の下にある文字をそれぞれ読むと「情報共有」となります！

虹のようですが、赤色がないのでこのような色になっていました！本来の色の並びを思い出して、「紫・オレンジ・黄色・赤・青」の順にひらがなを読むと「しょうかい」となります！

りんごからしりとりを始めて、全てを線で結ぶと「たいようのうえをたてによめ」とメッセージが現れます。太陽を探すと、赤なので消えています。謎Level 1に「日」(Sun)がありますね！その真上の「本日のお悩み」を縦読みすると「ばらんす」つまりバランスという言葉が見つかります！



解けましたか？ぜひお店の皆さんでおしゃべりしながら解いて、仲を深めてください！



接客白書アンケート ご意見・ご要望をお聞かせください！

いつも接客白書をご覧いただきありがとうございます！接客白書は顧客感動を追求する当社ならではの目線で、接客のさまざまな事例、研修ポイント、法務についての解説などを中心

に紹介している冊子です。接客白書を皆様により役立つものにしていくために、アンケートを実施しております。お手数をお掛けいたしますが、ご協力のほどよろしくお願いいたします。

アンケートQR



第14回

「実は病気で…」って 職場に報告しなきゃダメ?



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

公平公正な判断をしましょう!

ご病気が会社の業務に適応できないほどの重大な問題があったときは、会社はその病気のことを言われなかったら採用しなかったということとなります。

但し、その判断は平等かどうかではなく、公平公正の判断をしなくてはなりません。公平公正の判断の上でその病

気が業務に支障が出ると判断されればやむを得ず解雇や錯誤による取消などのこととなります。

難しい問題ですが、大切なことですね!

