

接客白書

vol.31
2025.Summer

代表コラム
おもてなしの力で
日本経済を再生へ

接客ステップアップ!
現場目線で実践する
「選ばれる職場」づくり



お客様の声^が導く サービス進化

[Service Satisfaction Survey]
顧客満足度調査のご紹介



接客白書

vol.31

発行: 2025年 7月 編集: 広報マーケティング部 ©CHECKER SUPPORT CO.,LTD.2025
発売元: 株式会社 チェッカーサポート 〒104-0033 東京都中央区新川1-28-24 東京ダイビルディング4号館11階 TEL.03-6332-7800

動画でわかりやすく学ぶ!

Checker supportCh
チェッカーサポート チャンネル

レジ・接客に関する情報を
YouTubeで公開中!



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



- 笑顔と接客
- 教育や指導
- エンタメ企画

ご視聴・ご購入、
よろしくお願いします!

当社の情報発信コンテンツ

接客の情報、発信中!

がんばって

コラムでじっくり学ぶ!

接客ONLINE
ヒトトセ

接客業に携わる方を
応援する情報コラムサイト!



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!



- 笑顔と接客
- 教育や指導
- トラブル対応



お客様の声が導くサービス進化

株式会社エッカードサポート 営業戦略室 中村大道



「笑顔のレジ接客」を目指して ——「チェッカーサポート設立からSSS導入までの歩み」

当社は、レジスタッフ（チェッカー）をサポートするアウトソーシング企業として2002年1月に設立いたしました。設立当時、レジ業務と言えば「忙しい」「身体的にきつい」「お客様対応が大変」といった理由から離職率が高い不人気な職種とされており、当時の小売業ではほとんどのレジスタッフに笑顔はなく、淡々と会計作業を行っているのが日常風景でした。一方で、レジは買い物の際に唯一必ず店舗従業員と接する場であり、その印象がお客様全体の印象を左右する「お店の顔」という側面もあります。多くの流通小

売業でレジ人材の確保と育成に課題を抱えていた背景がありました。当社では、「笑顔で日本を元気にします！」というミッションを掲げ、単に契約通りにレジを稼働させるだけに留まらず、買い物に来てくださるエンドユーザーに「笑顔のレジ接客」を提供することを目指しました。そこで、契約店舗に独自のミステリー調査を行うと共に、接客評価制度を導入し、サービスクオリティ向上に努めてまいりました。お陰様で、近年では「チェッカーサポートは接客

レベルが高い人材会社である」という評価を頂くようになり、契約店舗に訪れたお客様からお問い合わせを頂くケースも増えてまいりました。ありがたいことですが、私たちはそれらの評価に慢心することなく、更なるサービス・顧客満足度の提供を目指しています。その一環として、「お客様の本音の声」をお聞きするため、新たに顧客満足度調査SSS（Service Satisfaction Survey）を始めました。本稿ではその意義や目的、クライアント様のメリットなどを紹介させて頂きます。

お客様の本音を把握し改善する

従来型の調査との違いは「具体的なアクション」の有無

SSSとは

SSS (Service Satisfaction Survey) は当社が提供するアウトソーシングサービス全般について、お客様から率直なご意見やご要望を頂戴し、早期の改善やより良いサービスづくりにつなげるための取り組みです。接客に留まらず、当社が提供しているサービス全般・管理体制・営業体制など、多岐に渡ってクライアント様の生の声をお聞かせ頂いています。

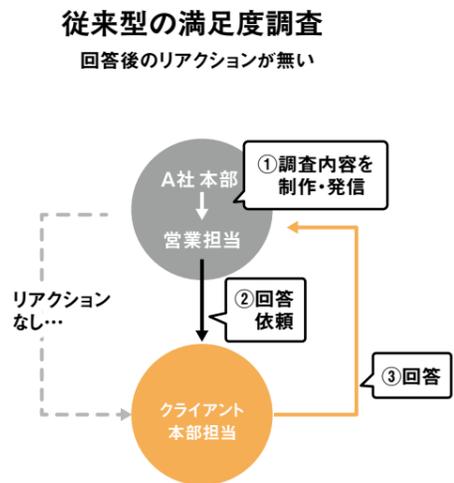
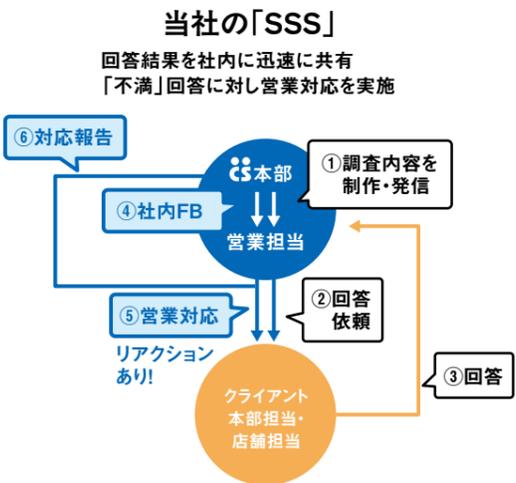
従来型の調査との違い

従来型の顧客満足度調査は、答えの後のアクションが無いものが大半でしたが、SSSでは頂いた「不満」に対し、会社として改善に向けた具体的なアクションを起こすという点が特長です。頂いた声を基に課題を発見し、両者で改善に向けて協議・行動することで、サービス品質の向上、ひいてはビジネスパートナーとして更なる関係の構築と満足度向上につながっています。

SSS (Service Satisfaction Survey) = サービス満足度調査

クライアント様の本音を聞かせて頂き、
課題を発見し今後の改善につなげ、
さらなる信頼関係の構築と顧客満足度向上を目指す調査です。

頂いた声を基に課題を発見し
両者で改善に向けて協議・行動する



チエツカーサポートの「サービス品質」の実態

2024年度の調査結果からみるチエツカーサポートの接客の姿

調査項目と結果

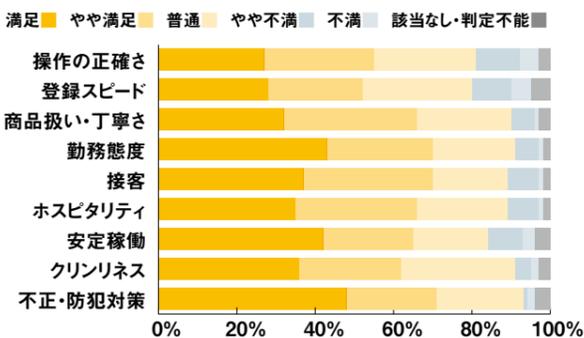
こちらでは、2024年度の調査集計結果をご紹介します。調査内容は大きく分けて10項目あり、5段階の満足度、状況確認、文章のご意見にてご回答頂きました。

頂いた5段階の満足度を、満足Ⅱ100、やや満足Ⅱ75、普通Ⅱ50、やや不満Ⅱ25、不満Ⅱ0で指標化しグラフにいたしました。(図1) 本稿ではその中の「サービス品質」に関する集計結果を中心に紹介いたします。

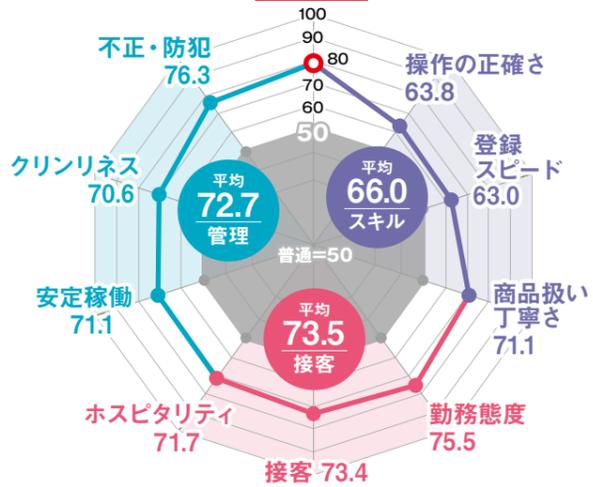
調査内容と回答方法

① サービス品質	満足度
② 管理・運営	状況確認
③ 営業	
④ 提出物	ご意見
⑤ 発行資料	
⑥ 発注理由	状況確認
⑦ 業務ニーズ	満足度
⑧ 取引方針	
⑨ 総合評価	ご意見
⑩ その他	

【図1】サービス品質 満足度別グラフ



【図2】内訳リーダーチャート



「できて当たり前」を超えて
接客・スキル・管理の現状と課題

今回ご紹介するサービス品質は「接客」「スキル」「管理」を大項目とした設問で構成されており、「できて当たり前」Ⅱ普通(50)を基準とし

て、各項目がどれだけ上回れているかをチャートグラフにし分析してみました。(図2)

接客 平均73・5と70を超えており、笑顔やアイコンタクト、お客様対応に関しては多くの評価の声を頂くことができました。

スキル 平均66・0というやや低めの結果です。これらの項目はできて当たり前Ⅱ普通とみなされるため、若干厳しい評価に繋がったことが伺われます。とはいえ最も求められる指標です。課題を受け止め、スキルアップ研修・商品扱い教育・操作チェックリストの導入など、改善活動を進めて参ります。

管理 平均72・7でした。こちらの要因は、法務の専任役員が統括する専門部署による監査、新人スタッフ向けに自社製作した不正抑止動画などの日常的な取り組みから一定の評価を頂きました。

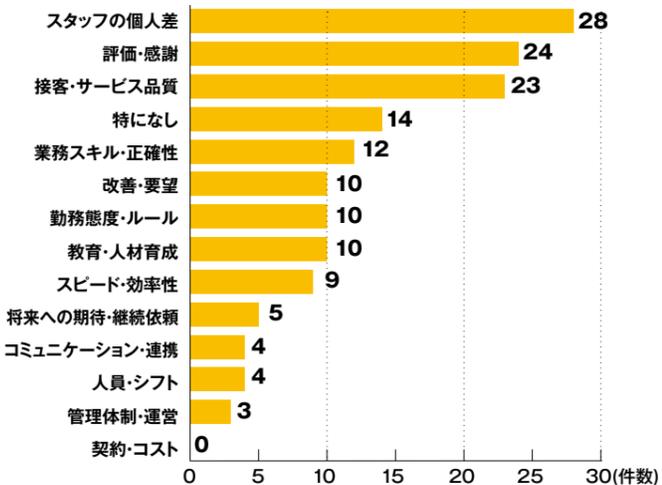
総合評価 平均78・9と全ての項目の中で最も高い評価を頂きました。内訳を紐解くと、当社サービスにご満足頂いていても、何か気になるポイントが1つでもあった際に一段階下げ「やや満足」としたなどのコメントも散見され、総合的に質の高いサービスの提供を求められていることが伺われました。

ベテランと新人の差が課題

お褒めもご指摘も総合して、頂戴したご意見を集計いたしました。(図3)「評価・感謝」「接客・サービス品質」へのご意見の内訳はお褒めの内容も多く、お客様にご満足頂けていることが伺えました。一方で最も多く寄せられたのは「スタッフの個人差(能力差)」についてでした。

こちらはベテランスタッフの高い接客レベルを評価頂く一方で、新人スタッフへの不満の声も頂戴しております。人員の入替は当社に限らずどの企業でも避けられない課題です。そのため、短期間で効率的なスキルアップを図ることが今後の重要な課題であることがわかりました。

【図3】ご意見の内訳



お客様からの声 お褒めもご指摘も集めてみました



管理のおかげで好調です!

スタッフの入れ替わりが激しい中、管理ありがとうございます。おかげ様で売上が上がって好調の中、営業を続けることができております。

改善提案に助かってます

オペレーションやサービス向上に改善提案を毎月頂いており、助かっています。

安心できるリーダーさん!

バイトさんへの指導はもちろんですが、私たちもとても助けて頂いています。本当に頼り甲斐があり、●●さんがいるととても安心します。●●さんのおかげで今のお店があります。

スピード以外は高評価なのですが...

レジスピードのみ、「満足」の評価に達しないスタッフがいます。研修段階での指導・教育の仕方や時間の取り方など改善を望みます。

全員のレベルを底上げしてほしい!

お客様に対する気配りができていない人の差があるように感じます。統一まではいきませんが全員のレベルを底上げて頂けるとありがたいです。

すごい人は本当にすごいんだけど

レジチェッカーさん、良い人は凄くレベルが高い。とても真似できないレベル。ただ、できない人との差が大きい。

不備のないようにチェックを

レジ業務に関しての些細な不備が見受けられます。研修の際にしっかりチェックをお願いしたい。

新人教育をもっとしっかり!

新人教育の期間が短すぎる。もう少ししっかりついて教育してほしい。

採用難ゆえの育成が鍵

全体的に接客品質やスタッフ教育に関する評価が高く、長期的な信頼関係が構築されていることが伺えます。一方で、店舗によるサービス品質のばらつきや、人員確保、業務スピードなどに関する改善要望も見られます。採用が難しい時代なので、採用した人材をいかに育成できるかが鍵です。品質は担保しつつ、人員の入れ替えがあっても満足頂けるサービスを提供できる体制の構築が急務であると捉え、対策を進めております。

ご回答頂いた皆さま、ありがとうございます!



謎好き 謎解き先生の接客ヒント! vol.6

接客と謎解き!

フルセルフレジが導入されたんだけど…



最近、ついうちの店もフルセルフレジが導入されたんです!でも…心なしか前よりクレームが増えているような…

体制が変わってしまったことで、スタッフへの指導が行き届いていないのかも…?今回はフルセルフレジのアテンドのNG例を紹介します!謎解きて!



謎解きし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活用ください!

フルセルフレジアテンドNG例!

□に入る言葉を下の表から導き出してください!

- で近づき、対応する
お客様を驚かせてしまいます!「後ろから失礼します」など、一声お掛けしましょう。
- なくお客様のものに触れる
誰でもされればイヤなものです。こちらも一声お掛けするのがマストです!
- をつけるタイミングが悪い
テープなどを貼るルールがある店では、スキャン前に貼らないように注意しましょう!
- しているかのような言動
アテンドは見張りではありません。お客様を不快にさせないように!

😊	答		進	み	る	よ
スタート						
さ		き			し	●●●
			置			は
せ	い			し		
	こ	え		ね	何	
	い		重	は	で	
る	の			を	す	か
は	か	い	笑顔マーク			ゴール

問題

1 だいす の向かい側を読み

答え □□□

2 全てのマスに1度だけ通ってスタートからゴールまで線をひけ。スタートの次のマスに1としたとき、線上の3の倍数の文字を読み、その指示に従ってサイコロをころがせ

左下のサイコロを切り抜いて組み立ててください!

答え □□□

3 問題2と同じ要領で、●●を●●●にして読み

答え □□□

4 23 13 33 を読み

答え □□□

※内側 1
--- 谷おり線
— 切り線

フルセルフレジに移行し業務に余裕ができた分、しっかりとお客様に寄り添った接客を心がけましょう!

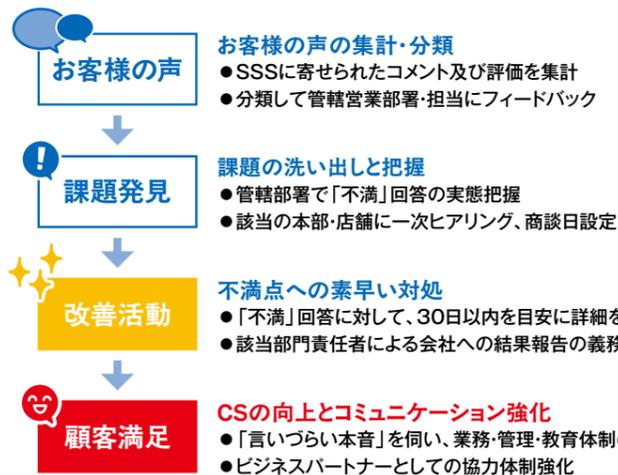


お店でスタッフに接客を教える店長。ちょっと頭は硬めかも?



謎解き好きの接客コンサルタント。なかなか普通に教えてくれない。

解答はP8-9に!



お客様の声がサービス向上の原動力へ

改善活動を通じて顧客満足の実現へ

「不満」の評価を頂いた場合はフローに沿って状況確認・対応を行っています。改善できることは迅速に誠意をもって対応させて頂いています。

改善活動① 教育マニュアルの見直し

時代の変遷と共にスタッフに求められる要素も変化しています。定期的にカリキュラムを見直し、より現場の実態に即したものにできるように工夫をしています。

改善活動② スキルチェックリスト導入

属人的な研修を避けるため、新人研修時にはチェックリストを用いて、何をどこまで教えたかの見える化を推進しております。

改善活動③ スキャン練習用動画配信

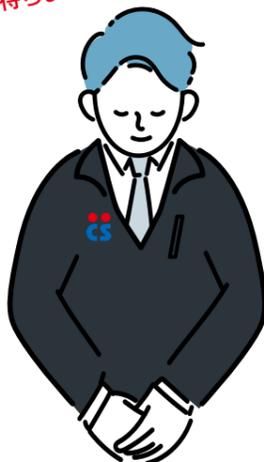
スキャンスピード改善のため、社内SNSにて商品取扱いやスピードを上げるポイント動画を配信しています。スタッフ自身でスキルアップできる環境を構築しています。

改善活動は段階的に実施していきますので、施策によって実施時期に誤差が出る点はご了承ください。

次回SSSI参加のお願い

これまでに頂いたご意見は、担当者へフィードバックし、実際のサービス改善に活かされています。他にも「業務範囲の調整」「追加稼働依頼」「動線を考慮したレジ配置の変更」定期的な情報交換をお願いします。

皆様の率直なご意見をお待ちしています!



2025年度

SSS実施予定

実施期間: 2025年7月1日~8月31日

回答時間: 5~10分程度

回答方法: WEB or 紙面

換ミートイングの実施」など、皆様の声から形になったものがたくさんあります。調査にご協力いただき、ご意見を頂戴することで当社は成長することができています。今後もより良い売場、笑顔の接客を実現するべく邁進してまいりますので、どうぞよろしくお願ひいたします。



代表コラム

#04

おもてなしの力で日本経済を再生へ
株式会社チェッカーサポート代表取締役 伏見啓史

日本観光の魅力は接客

近年、日本を訪れる外国人観光客の数が急激に増加していることは皆さんもご存知でしょう。2024年の訪日旅行者数は過去最多を更新し、街中でも外国語を耳にする機会が日常となりました。これに伴い、接客・サービス業界にも新たなニーズと期待が寄せられています。

こうしたインバウンドの急成長は、私たち接客業にとってまさに千載一遇のチャンスです。観光を通じて経済の新たな柱を築こうとする今、日本ならではの価値が世界に再認識されています。その中核をなすのが、日本人の「おもてなし」の心であり、温かく細やかな接客であることは疑いようがありません。

最近では、ネットニュースやSNSで「日本に来て感動した外国人」の声を聞かせることが非常に多くなっています。

いく。この責任と誇りを持って、私たちは接客に向き合う必要があると考えています。
日本の接客そして笑顔は、単なるサービスではなく、日本の「経済的キラーコンテンツ」として世界に誇れる資産です。この資産をさらに磨き上げることが、観光業の発展、そしてひいては日本経済の再生につながると確信しています。

そのための課題はあります。明らかに弱点と言えるのは語学力です。2024年度、EF英語能力指数では116カ国中92位と過去最低を記録しています。そして驚くべきことは、18歳〜25歳までの若年層が他の世代と比べてより低い数値となっていることです。これは、日本の語学教育を根本から考え直さなければいけないのではないのでしょうか。

そうはいつても、インバウンド需要は年々増加し、悠長なことでは言ってら

日本の接客は単なるサービスではなく、世界的に誇れる資産

ます。電車の中で赤ちゃんをあやす乗客、落とし物がきちんと戻ってくる交番、飲食店での笑顔と一言の心配り……。それらの体験が、訪日外国人の心を動かし、日本ファンを生み出しています。

このような光景を、私たち日本人は「特別なこと」として意識していかないかもしれません。むしろ、「お客様が喜んでくれることが自分たちの喜びである」という感性を自然と育んできたのではないのでしょうか。その精神が、世界に誇れる日本の接客文化の源であり、日本観光の魅力そのものなのです。

サービス業が語学力を上げる?

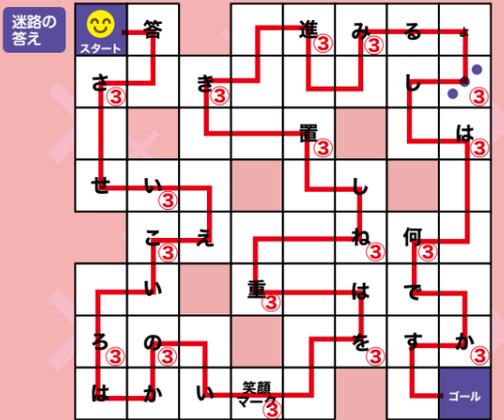
観光業は今や、低迷が続く日本経済にとつての大きな希望です。そして、その成長を実現させるには、私たち一人ひとりの「現場力」が問われます。現場に立つスタッフの一言、一挙手一投足が、日本全体の印象を形づくつて

れません。民間企業においても、社員の語学教育の支援などやれることは色々あるはずですが、それは「語学力の向上の為にサービス業が近道」という認識となり、採用難の今、知的好奇心の強い層にアプローチすることにもなるでしょう。

接客業の価値を向上させたい

チェッカーサポートは、これまで以上に「人の力」「笑顔の力」に注目し、接客の質を高める取り組みを加速させてまいります。社員一人ひとりが「お客様に喜んでもらえること」を喜びとし、誇りを持って働ける環境づくりを進めます。

接客業の価値を向上させることを当社のパーパスでは宣言しております。接客サービス業の価値を上げ、日本を牽引する業種となるよう皆様と共に歩んでいきたいと思っております。



P7 謎好き先生の接客ヒント 解答

1 むごん

左下のサイコロを組み立てたときに、中の文字「だ」「い」「す」が、それぞれ正面にくる文字を読むと「む」「ご」「ん」となります!

2 きよか

①全てのマスを一歩だけ通ると左の図のような線になります。

②その道順の3の倍数のマスだけ読むと「さいころの笑顔マークを重ね置き進み」は何かと出てきます。

③笑顔マーク=スタートの😊にサイコロの😊を重ね置きます。

④サイコロを線上に転がし、🎲が通ったところを読むと「きよか」となります!

3 しるし

①問題2と同じように、スタートの😊にサイコロの😊を重ね置きます。

②サイコロを線上に転がし、🎲が通ったところを読むと「せいかいはしるしです」と出てくるので「しるし」が答えです!

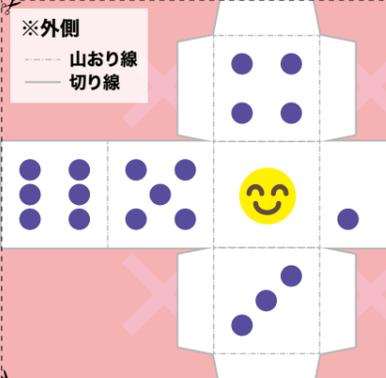
4 かんし

問題2の3文字め、問題1の3文字め、問題3の3文字めを拾って読むと「かんし」と出てきます!

1の答え むごん

2の答え きよか

3の答え しるし



最終問題!

謎好き先生の接客ヒント!

謎好き先生の連載は、①②③④の思い出になりました! またどこかで一緒に謎解きしましょう!

これはなんて呼ぶ? ① ③ ② ④

これってどんな形? ① ② ③ ④

実は今回で謎好き先生のコーナーは最後なんです!

ええ!? そうだったんですか!

これからもお店の皆さんと仲良く、素敵な接客を実践してくださいね! 皆さんなら、きっと大丈夫です!

最終問題

メッセージの①②③④に入る言葉は?

答え

先生、お世話になりました...!

「さあ、お世話になりました...!」

「さあ、お世話になりました...!」

「さあ、お世話になりました...!」

「さあ、お世話になりました...!」

③現場主導の工夫

応募者対応フローと効率化のポイント

店長や現場担当者が応募者対応を担当する場合、業務の合間での対応になります。業務効率化のためのツール活用や、対応フローの明確化が求められます。

①応募者対応フローの明確化・標準化

誰が、いつまでに、どのような内容で連絡するのか、具体的な手順を定めて共有します。面接日程の調整方法や、可否連絡の期限などもルール化しておくことでスムーズです。

②ツール活用による業務効率化

採用管理システム（ATS）は応募者情報の一元管理、メールの自動送信、面接スケジュール調整などを効率化できるツールです。無料のものから有料の高機能なものまで様々あります。

③専任担当の配置

可能であれば、応募者対応に集中できる担当者を置くことで、対応の質とスピードを向上させることができます。

④応募者対応時間の確保

1日のうち特定の時間を応募者対応に充てるなど、意識的に時間を確保することも有効です。

このような少しの工夫と、前述したフローの整備やツールの活用を組み合わせることで、応募者対応における業務効率は格段に向上し、結果として日々の業務に追われる管理職の皆様の負担軽減にも大きく貢献するでしょう。

まとめ

人手不足が続く中、採用と定着の課題は多くの店舗運営者にとって避けて通れないテーマです。しかし、求人ペルソナの明確化や柔軟なターゲット設定、応募者対応の迅速化、現場主導の工夫やツール活用など、少しの意識と工夫で「人が集まり、辞めない職場」づくりは着実に前進します。現場の皆様が、未来の安定した店舗運営につながります。

ノウハウの仕組み化

現場で蓄積されたノウハウは適宜マニュアル化し、全社で共有する仕組みづくりが推奨されます。しかし面接・採用のフロー見直し、仕組化はなかなか現場で手が回らず、なんとなく

POINT 手軽で便利! 使いこなそう! 採用管理システム

- ① **チャットツール**
社内での情報共有や、応募者とのカジュアルなコミュニケーションに活用できます。
- ② **カレンダーアプリ**
面接日程の共有やリマインダー設定に役立ちます。

少しの工夫で応募者対応における業務効率は格段に向上する!!

笑顔咲く 花言葉

vol.08

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」をさ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…。時にはおしゃべり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？



リシアンサス

花言葉：優美/すがすがしい美しさ/感謝など

日常を華やかに彩る花

梅雨から初夏にかけて旬を迎えるリシアンサス。フリルのように波打つ花びらは一輪でもとても華やかです。蕾がトルコのターバンに、咲き方がキキョウに似ていることから「トルコキキョウ」の名でも親しまれています。

夏でも傷みにくく、花びらや花粉が落ちにくいのでデスクフラワーに最適です。そんなリシアンサスの花言葉は「優美」「すがすがしい美しさ」。スタッフさんたちの素敵な笑顔や接客に感謝する気持ちを込めて、職場に飾ってみてはいかがでしょうか。



お問い合わせは
こちらから!



業種は問わず「接客」に関する
お悩み解決のお力になります。
相談先にお迷いでしたら、ま
ずはお問い合わせください!

の運用になることが多いといえます。チェックカーサポートではこの仕組み化、マニュアル作成を得意としています。「応募が集まらない」「すぐ辞めてしまう」「面接や求人へのノウハウを体系化したい」「そんなお悩みをお持ちの方は、ぜひ一度当社のコンサルティングサービスにご相談ください。現場に寄り添い、実践的な解決策をご提案いたします。また、離職防止や定着率アップに特化した研修も多数ご用意しています。

今回は「面接」についてのお話です。面接官の心構えや面接時に求職者が見ていることなど、面接についても一度見直すポイントをご紹介します。

<https://www.checkersupport.co.jp>



法律を知ればマネジメントも変わる!!

法務ルーム



第18回

お断りしてもいい? 備品をいっぱい持ち帰る方

意外と知らない小さな疑問!

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



解説コーナー

「ご自由にどうぞ = いくらでもどうぞ」ではありません!

「無償提供されているものだから、いくら持ち帰ってもいい。」という考えは、単なる独りよがりの論弁です。また「ご自由にお持ちください」とお店の紹介の冊子などが近くに大量に捨てられていたりしているのを見ると悲しくなりますね。このようなケースだと、偽計業務妨害罪(刑法233条)に抵触する可能性もあります。

まずはマナーを守ることが
大切ですね!



※レジロール... サッカー台に設置しているポリ袋ロール