

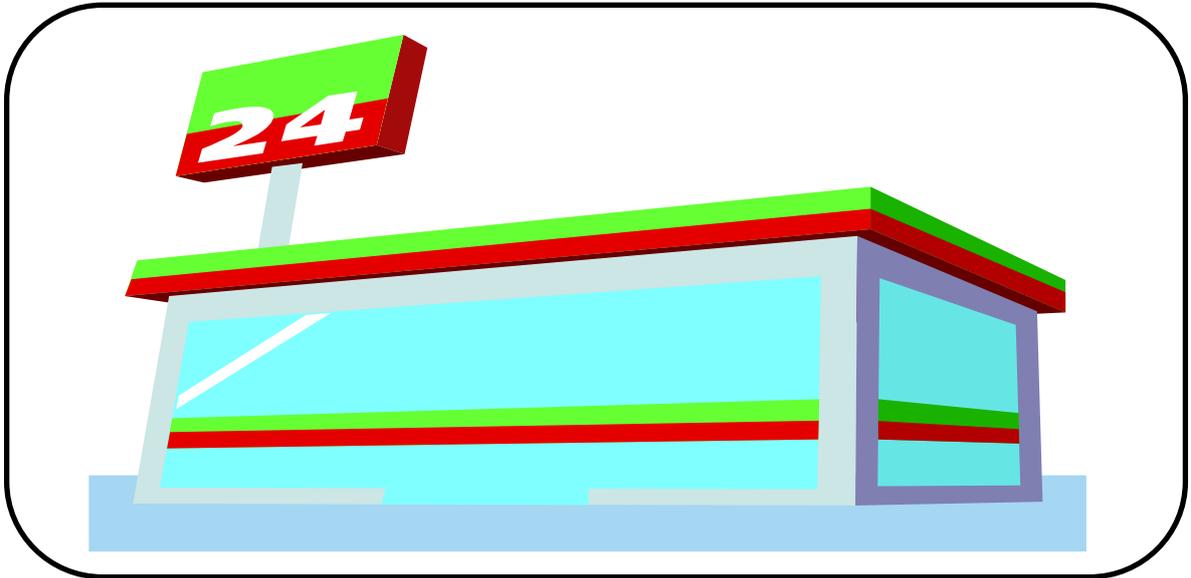
たいけんがくしゅう
体験学習 / ート



【店舗用】

みせしょうかい お店紹介

みせ とくちょう しょうかい
お店の特徴を紹介します



ポイント!

らいてん きゃく まを よく みて みましょう
来店するお客さまを良く見てみましょう

《学習内容》

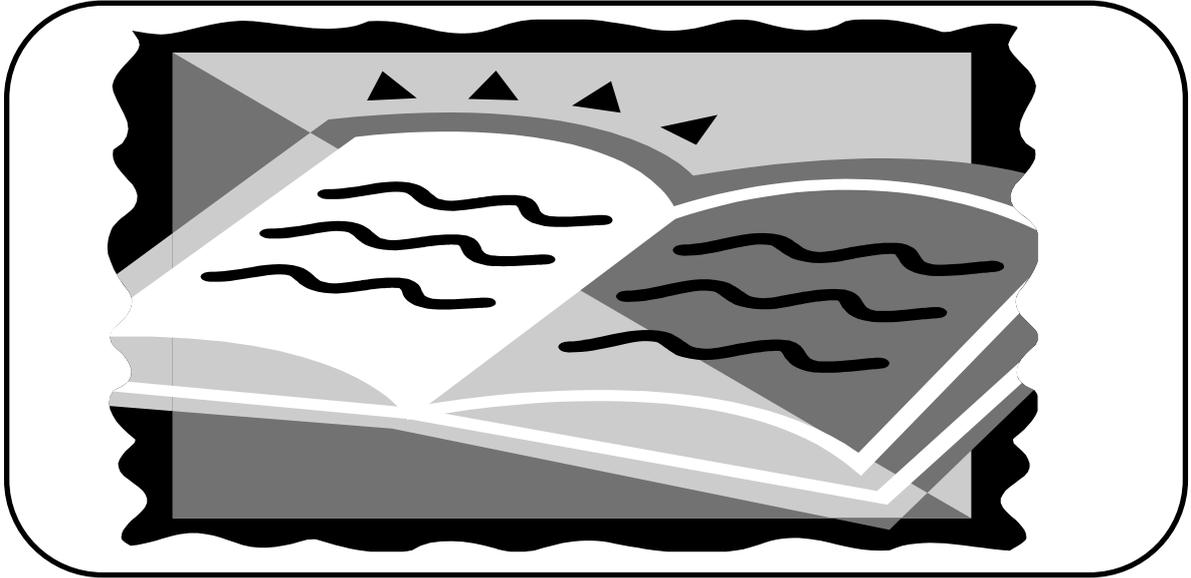
- ①いつごろオープンしたか（開店経緯など）
- ②お店のモットー（経営方針）は
- ③何人くらいの方が働いているか
- ④お店の立地特性（近隣にどんな人が居るか）
- ⑤お店の来店客層（朝・昼・夜の変化など）
- ⑥お店で良く売れる商品（朝・昼・夜の変化など）
- ⑦どんなお店作りをすればお客さまが増えるか

.....

その他、質問に答えてあげましょう

てんない 店内ルール

ルールを^{まも}って^{きもち}よく^{はたら}ける^{みせ}お店を^{めざ}します



ポイント!

^{あいて}相手の^{たちば}立場に^たって^{かんが}考え^{こうどう}行動しましょう

《学習内容》

- ①身だしなみについて
- ②挨拶について
- ③就業時間などの時間厳守について
- ④機密事項の保持について
- ⑤景品などの私的使用の禁止について

.....

お客さまや他に働く人の立場に立って仕事することの重要性を学んでもらいましょう

フレンドリー（笑顔・接客用語）

お客さまが気持ちよくお買い物できるように丁寧な接客をします



 **ポイント!** お客さまに、明るく、笑顔で、元気なあいさつをしましょう

《学習内容》

- ①お客さまが気持ちよく買物をするために、基本的な挨拶・行動の注意点を指導しましょう
- ②お客さまへの挨拶は、お客さまを見て「明るく」「笑顔で」「元気よく」＋お辞儀の動作を指導しましょう
- ③身だしなみ、服装、ユニフォーム、名札を確認しましょう
 - *お客さまに不快な思いをさせない身だしなみ
 - *作業しやすい服装、きれいなユニフォーム
- ④お店では「お客さま」優先で作業することを指導しましょう
 - *作業中でもお客さまを優先させる（お待たせしない）
 - *仕事中のスタッフ同士のおしゃべりは禁止

しなだ 品出し・まえだ まえだ 品出し

ちんれつたな しょうひん ほじゅう
陳列棚に商品を補充したり、せいり
整理します



ポイント!

み やすく 取り やすく なら べ ま し ょ う
見やすく取りやすくならべましよう

《学習内容》

- ①作業をしている時もお客さまに気を配るようにしましょう
- ②これからお客さまに買っていただく商品です
1品ずつ丁寧に扱うようにしましょう
- ③どんな陳列がお客さまに見やすく、手に取りやすいか考えてもらいましょう
- ④賞味（消費）期限と販売期限の違いを考えてもらいましょう

てんがいせいそう 店外清掃

きゃく きやくをおむか むかえできるきれいな じょうたい状態にします



 **ポイント!**

てんぽがいかん てんぽがいかん みせ みせ かお かお
店舗外観はお店の顔です

《学習内容》

- ① 駐車場も含め、お店の外回りもきれいにしておくことの重要性を理解してもらいましょう
- ② お客さまが利用したくなるお店はどんなお店なのか、清掃状態から考えてもらいましょう
- ③ お店の清掃ルールに沿って、実際に清掃をしてもらいましょう

てんないせいそう 店内清掃

お客さまが気持ちよくお買い物できるように店内をきれいにします



 **ポイント!** お客さまの立場できれいになったか確認しましょう

《学習内容》

- ①お店を常にきれいな状態にして「お客さまをお迎えする」気持ちを確認しましょう
- ②トイレやゴミ箱を含め、日頃、利用している店舗は様々な人の手によって清掃されていることを確認しましょう
- ③お店の清掃ルールに沿って、実際に清掃をしてもらいましょう

けんぴん ちんれつ 検品・陳列

きゃく はんばい しょうひんじょうたいかくにん かんり
お客さまに販売する商品の状態を確認し、管理します



 **ポイント!** きゃく あんしん かいもの しょうひん かんり
お客さまが安心してお買物できるように、商品を管理しましょう

《学習内容》

- ①お客さまが安心してお買物できるように、入荷した商品の確認、決められた場所への陳列方法などを指導しましょう
- ②納品から陳列、販売の流れ
 - 納品（検品）…注文した商品と入荷商品の照合、破損、汚れなどの確認をしましょう
※検品機器操作の説明
 - 陳列場所 …商品によって陳列する場所が違うことを説明しましょう
 - 陳列方法 …お客さまが見やすく、買いやすいように商品を並べましょう

レジ基本操作

お客様の買い上げ商品をレジで計算します



ポイント!

お金は丁寧に正確に扱きましょう

《学習内容》

- ①レジの対応でお店の印象が変わります。
どのような対応が必要かお客様の立場で考えてもらいましょう
- ②お金の保管場所、数え方を確認しましょう
- ③商品の扱い方を確認しましょう
- ④お客様の了承の上、レジ作業を一緒に行いましょう

ふくろづ 袋詰め

お客さまが買った商品を、買物袋に入れること



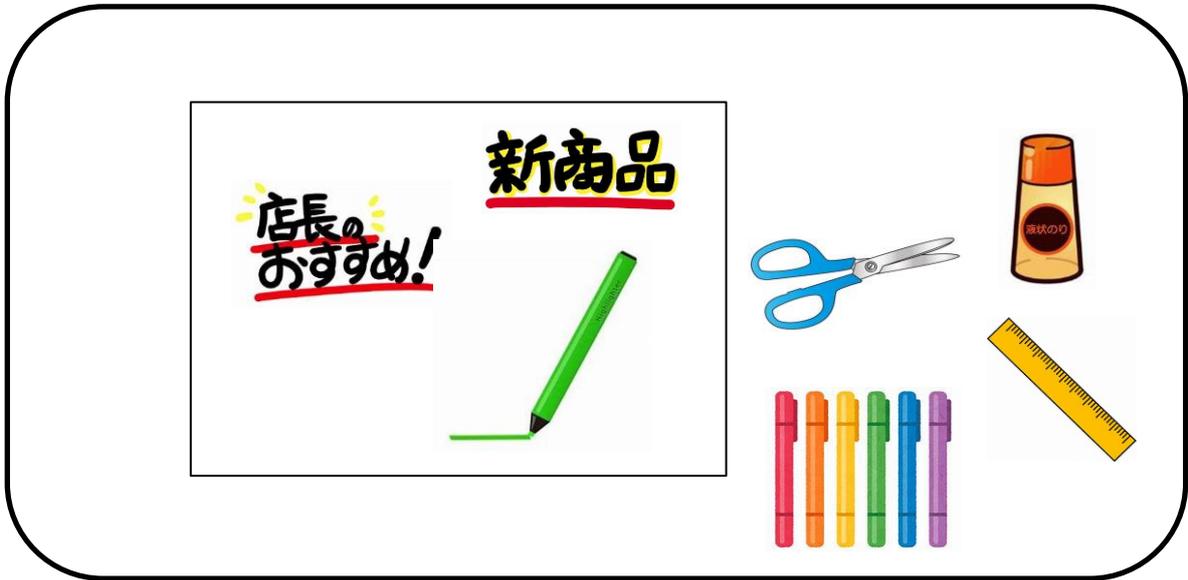
ポイント! やわらかい商品が潰れないように注意しましょう

《学習内容》

- ①お客さまが買った商品は「お客さまのもの」であり、より一層丁寧に取り扱う必要があることを伝えましょう
- ②「大きい商品」・「小さい商品」・「硬い商品」・「柔らかい商品」など、どの順番で袋詰めするか考えてもらいましょう
- ③「温かい商品」・「冷たい商品」はどのように袋詰めするかを考えてもらいましょう
- ④割り箸やスプーン、ストローなどの付属品はお店のルールに沿って何をどれに付ければ良いか考えてもらいましょう
- ⑤お客さまに声をかけながら、気配りをして袋詰めする様に指導しましょう（マイバック持参時など）

はんそくぶつ (POP) 作り

しょうひんがよりめだつようにお客さまに特徴をお知らせします



ポイント!

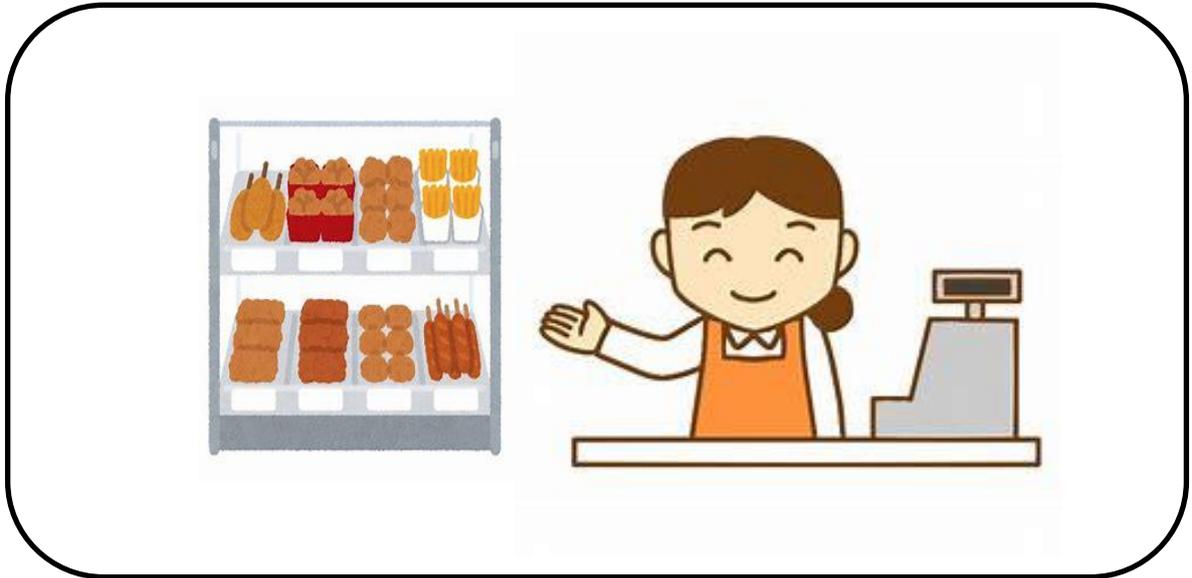
しょうひん 特徴を分かりやすく書きましょう

《学習内容》

- ①POPがある売り場と無い売り場の見え方の違いを確認しましょう
- ②POP作りにはルール（肖像権など）があることを伝えましょう
- ③実際にPOPを作成してもらいましょう

カウンター商品・お声がけ

できたてのおいしさをお客さまに提供します



ポイント! 手洗いや消毒など衛生管理にも注意しましょう

《学習内容》

- ①店内で調理することから、お客さまにお買い上げいただくためには「清潔感」が重要であることを理解しましょう
- ②清潔感のある身だしなみと、ご注文を受けたら必ず手洗いと、消毒を行いましょう
- ③お客さまの「買いたい」という気持ちを後押しする販売手法が「お声がけ」です
「お声がけ」は、お客さまへお得な情報や、知らない情報を伝え、興味を高めることが重要です

しょうばい 商売とは

きゃく しょうひん ていきょう うりあげ りえき
お客さまへ商品やサービスを提供することで、売上（利益）を得ます



 **ポイント!** みせ しょうひん すべ お店の商品は全てオーナーさんが買っていることを理解しましょう

《学習内容》

- ① オーナーはこの商品を仕入れ、お客さまに販売することで利益を得ており、その利益を元に更に商品を仕入れていることを理解してもらいましょう
(例) 売上＝利益ではない
- ② オーナーが生活していくためには、利益が必要であることを理解してもらいましょう
- ③ オーナーの悩みのひとつが「万引き」であり、被害に遭うことでオーナーの利益が減るため、生活ができなくなることもあること、また、万引きは犯罪であることを理解してもらいましょう

セーフティステーション^{かつどう}活動

「安全・安心なまちづくり」と「青少年環境の健全化」に協力します

The image shows a poster for the Safe Station (SS) activity. The poster features a cartoon elephant character named 'Esso-kun' (エスゾウくん) wearing a red cape and a blue shirt with 'SS' on it. The text on the poster includes 'セーフティステーション活動実施店' (Safe Station Activity Implementation Store), '地域社会の安全・安心なまちづくりと青少年環境の健全化に努めます' (We strive for a safe and secure community and the improvement of the environment for young people), and 'ごまつたときは…エスゾウくんのお店へ!' (When you are in trouble... go to Esso-kun's store!). It also lists services like '110', '119', and '20歳未満者への酒類・たばこの販売防止' (Prevention of alcohol and tobacco sales to those under 20). To the right of the poster is a blue banner with the text 'セーフティステーション(SS)活動とは' (What is the Safe Station (SS) activity?), 'コンビニエンスストアが' (Convenience stores are), and '安全・安心なまちづくり 青少年環境の健全化' (Safe and secure community, improvement of the environment for young people). Below the banner are logos for Seicomart, セブン-イレブン (Seven-Eleven), Daily Yamazaki, FamilyMart, ローソン (Lawson), and MINI STOP.

 **ポイント!** 困ったときは「エスゾウくん」のお店に駆け込みましょう

《学習内容》

セーフティステーション活動について紹介しましょう

- ①困って駆け込んできた女性・子どもや、高齢者（認知症が疑われる方など）の保護、特殊詐欺被害の未然防止などに対応し、「安全・安心なまちづくり」に協力している
- ②お酒・たばこの20歳未満者への販売防止や体験学習の受け入れなど、青少年環境の健全化にも協力している
- ③店舗入り口に「SS活動ポスター（エスゾウくんポスター）」を掲示し、困ったときの駆け込み先となっている