

第十八回 毛利春雄セミナー公開講座

全てはカウンターから

オフィス毛利 毛利春雄

平成29年10月3日

ANAクラウンプラザホテル

1. 全てはカウンターから始まるのです

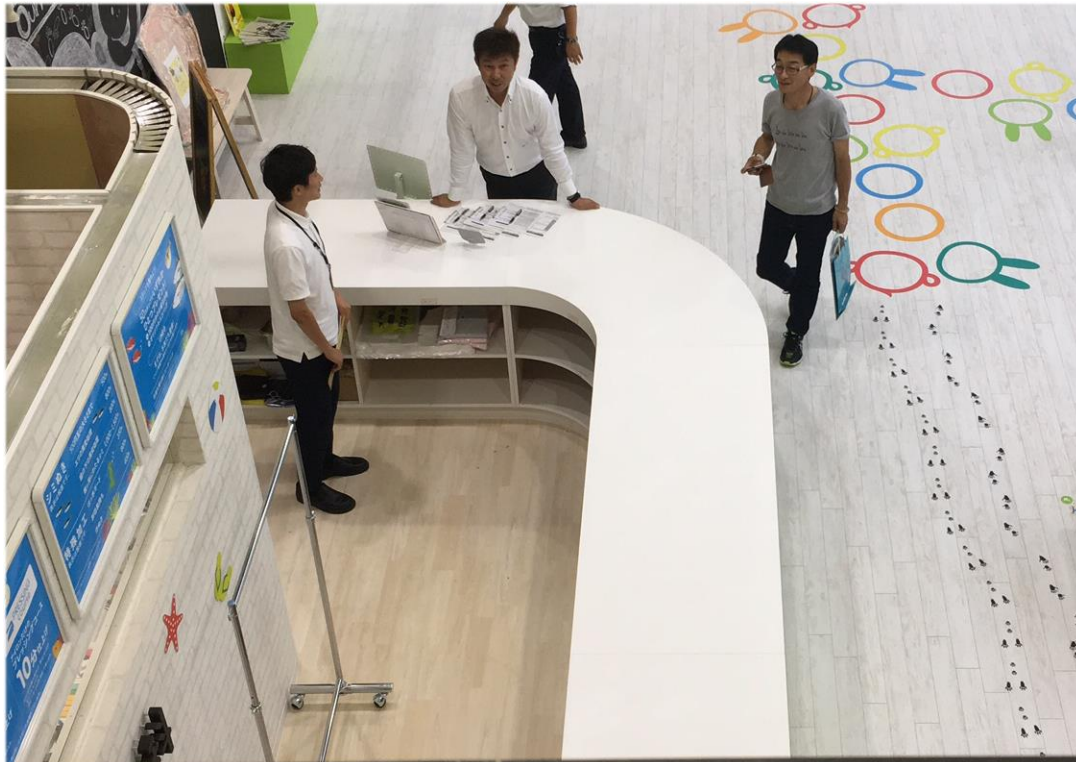
- 私達の仕事は、接客・お客様との接点、すなわちカウンターから始まるのです。
- 接客とは、お客様と店員（店・会社の代表）さんとのコミュニケーションをはかることです。
- 接客とは単なるテクニックでは無いのです。店のコンセプトに合わせた接客をしてください。
- 接客は笑顔で始まり、お客様のクリーニングのお手伝いをすることを目的としているのです。

2. カウンターは舞台です

- カウンターは店員さんの舞台だと言われます。カウンターはそのように整えられていますか。
- カウンターで、店員さんに生き生きと仕事をして欲しいのです。
- しかし、多くの場合店員さんのされていることは「受付」「取り次ぎ」なのです。
- 素敵なお店（お客様）、働いてみたいお店（店員さん）として作られなければなりません。

3 - 2. 舞台はどのように

よけいなに物を置かない



どうぞお座りください



3 - 3. 舞台はどのように

商品をお待ちしています

ATMとコーヒーサーバー



4. 接客はテクニックでは無いのです

- 接客にも、会社のコンセプトが表されていないと
ばなりません。このことによって、接客の手順が
異なってくるのです。
- お客様をお待たせしないようにするのですか。そ
のためどのような制度をお持ちですか。
- お客様にはお待ち頂くのですか。どのようにお待
ち頂くのですか。

4 - 2. 接客のための対応

お急ぎのお客様に 次のような制度をご用意しました。

- ・この場では検品はいたしません。後ほど十分な検品をさせていただきます。
- ・ご了解頂けましたら、携帯番号をご記入の上、ご署名ください。

クイックバッグシステム

- ・カウンターでのより早い対応をお望みの方は、クイックバッグシステムをご利用ください。
- ・プリペイドカード、クレジットカードによるお取引となります。

4 - 3. 接客のための対応

座ってお待ちください スマホを利用いただく



- 無料でWi-Fiお使いただけます。
- コンセント用意いたしました。ご自由にお使いください。



5. 接客の始まりは挨拶です

- 始まりは、笑顔です。『笑顔でご挨拶をしましょう』とは教えますが→この挨拶の仕方をチェックしていますか。（お辞儀をする・しない？）
- 挨拶はコミュニケーションの始まりなのです→必ずお返事の頂けるように工夫してください。
 - おはようございます→（風やみました？）
 - こんにちは・→雨小降りになりました？
 - いらっしやいませ→凌ぎやすくなりましたね？

5 - 1. 接客は笑顔で



6. 接客はクリーニングのお手伝い

- 接客は、お客さまの「クリーニングのお手伝い」なの
なのです。
- お客様に、気持ちよくクリーニングサービスを利用し
用して頂く、このためのコンシェルジュと考えて下さい。
下さい。※コンシェルジュとは生活サポートサービスをする人と
解釈して下さい。
- とすると、店員さんはクリーニングサービスに精通し
ていなければなりません。

7. 店員さんの現状

- 多くのお店でパートさんに作業を託しています。→店員さんとしての教育に時間をかけられていません。
- 皆さん（社長）に、店舗は会社のフロントという意識はあるのですか。
- バックアップがなされていますか。この態勢が出来てないのに、店員さんに期待をかけすぎていませんか。
- 店員さんには接客マナー、最低限のクリーニングサービス（アイテム・知識）の習得が必要なのです。

8-1. クリーニングの仕事

検品

- 検品とは、着用による衣服の変化を知ることです。
- 検品以前→ポケットの中のお忘れ物、バッジ・アクセサリー等の取り忘れをチェックします。
- ボタンの脱落、シミの付着、破れ、変形等の確認。

着用による変化

- ジェケットの衿、ズボンの裾、スカートのヒダ等着用中の変形のチェック。
- クリーニングだけでは現状に復しにくい、補修（掛け接ぎ）、修理（裏地の交換）等についての対処法の相談。

8 - 2. クリーニングの仕事

クリーニングの選択

- クリーニングの選択。→ ドライとウエットの選択。
(綿、麻製品)

※品質表示を必ず見る。

- 仕上がりの選択→立体・平面仕上げの選択。
- ワイシャツ糊加減の選択。

加工の選択

- 復元（衿、ポケットの緩みの修正）、裏地のアイロン加工の選択。
- 商品による加工の選択。
→ レインコート、スキーウェアの撥水加工。ズボンの折り目（シロセツとリントラク）加工。

8 - 3. クリーニングの仕事

ご要望を聞く

- あらかじめ用意されたサービスの他に、ご要望があれば。→〔例えば〕ジャケットの衿を丸く仕上げる。ワイシャツのダブルカフスを折らないで仕上げる。

納期の確約

- お引き取りの期日をお約束する。→出来上がりの状態をお渡しする。店舗内の不必要な在庫を少なくする。
- 保管、ロッカー、お届け等の活用をお奨めする。

9. 店舗の仕事

- 以上を含めて、店舗の仕事の内容を具体的に定め、誰でもが、お客様に不快感を与えないように対処できるようにしなければなりません。
- お約束を守ることが、最も信頼が得られるのです。
- カウンターのよりよい対処が、問題の発生を未然に防ぐのです。
- 出来ない人を責めるよりも、出来るように教えていないことが問題です。

10. カウンターが全てなのです

- 接客→ご挨拶から商品の確認（シミの箇所）、クリーニング方法（ウエットの選択）の選択、納期のお約束まで。
- 全てがカウンターから始まるのです。
- クリーニングの知識なしには工場へ指示が出来ないのです。（出来ること、出来ないこと）
- 工場はカウンターの指示を正確に守る事を第一義とします。