

EDUCATIONAL  
TEXTBOOK  
FOR  
NEW MEMBER

SEVEN ELEVEN

岡本文宏

この冊子の著作権は筆者に帰属し、無断転用、複製を禁じます。

## はじめに

セブンイレブン・・・店への採用決定、おめでとうございます。

今、皆さんは、採用されたばかりで、これから覚えることが、たくさんあって大変だなとお感じになっていることと思います。また、自分にこの仕事が本当に出来るのだろうか、不安をお持ちになられている方もいらっしゃるのではないのでしょうか？

誰でも最初は、不安で、心配で、とても大変なものです。でも、「仕事を早く覚えたい、がんばろう」という気持ちが強く、仕事に対する意欲が高いのも新人の時なのです。仕事を続けていくためには、このフレッシュな気持ちの維持がとても重要です。しかし、この気持ちをずっと継続していくということは、とてもエネルギーが要ることで、そのエネルギーを生み出すためには、正しい考え方を学ぶことが必要となります。そして、正しい考え方を理解し、身に付けることにより、仕事に対する意欲を常に高く持ち続けることができるのです。

また、仕事は、楽しまなければ意味がありません。短時間といえども、あなたの貴重な時間を費やすのですから、単なる金儲けと割り切るのではなく、自分自身にとって、最大限に楽しい時間となるよう、アグレッシブに動いてみるのが大切でしょう。正しい考え方に則した行動であれば、どのような行動をとって頂いてもかまいません。その行動が、結果としてお客様を楽しませることにつながるのですから。

お店は、組織です。全員が、共通の考えを持つことにより、組織全体がひとつになり、それが組織のパワーとなるのです。その根底となる正しい考え方を学んでいただく場として、本日の講習を受けていただきます。それでは、当店で楽しく働くための考えかたの基礎を学んでいきましょう。

# セブンイレブン・・・店ってどんな店？

1998年2月オープンで、セブンイレブンの灘区1号店です。

当地区では最後発のチェーンです。

**静岡鷹匠2丁目店** 静岡新聞  
オーナー 早川晴雄さん/オープン 1998年1月

お客様の立場で丁寧な心配り  
朝はオアシス朝の光景が多いため、お待たせしないよう迅速に接客。反対に夜の来店客には気軽に話しかけながら、時間帯によって接客を変えます。弁当類を加熱する時には手を当てて、熱いかどうかを確認。フェイスアップにも力を入れています。すべてお客様の気持ちになった接客を心がけています。



**神戸灘南通1丁目店** 西日本新聞  
オーナー 梅本文彦さん/オープン 1998年6月

もてなしの心でお客様と接する  
競合の多いなかで差別化を図るには、まわりがやっていないことをやる。たとえば、うちではお掃除ロボットから90度掃除機を。お客様の目の高さよりこちらの腰が下がらなければ、お客様にはわからないからです。大切なはおもてなしの心。自分が客となって店に立ったとき、おかしと思うことはしないように話しています。



チェーン内機関誌  
「7-11ファミリー」  
2001年7月号に掲載

**セブン-イレブンファミリー**  
SEVEN-ELEVEN FAMILY Vol.128



ビジネス専門誌アントレ  
1999年6月号  
「アントレ別冊」に掲載

Franchise Report  
コンビニエンスストア  
オーナーへ

コンビニ経営は、会社の社長感覚で臨むとおもしろくなる



「自分の店を持ちたい!」 だったら明日から準備開始!!

**3ジョブを独立**  
完全マニュアル

RECRUIT

自分だけのフリースタイルショップをつくりたい!

- ▶ ココで社員をどうする?
- ▶ ココで資金調達、どうすれば?
- ▶ ココで物件探し、どうやって?
- ▶ ココで経理をどうする?
- ▶ ココで在庫をどうする?
- ▶ ココで顧客をどうする?
- ▶ ココで本部をどうする?
- ▶ ココで売上のインフラをどうする?



神戸大学生協機関誌  
「ランブラータイム」  
2001年4月号に掲載

**コンビニヲ斬ル。**

お話を伺ったのは  
セブンイレブン 鷹匠2丁目店 梅本 文彦 さん  
「店長さん、お話を伺っています。コンビニ業界は、競争が激しく、変化が速い。貴店の強みや、今後の展望についてお話を伺っています。」



メディアにも、いろいろ取り上げられているお店です。

## 何のために仕事をするのか？

個人としての働く目的 ⇒ 生活費やお小遣いを稼ぐため。

お店の従業員として働く目的 ⇒ 目の前のお客様を喜ばせることが、最大の目的です。

どうすれば、お客様に喜んでいただけるのか？

経営理念をよく理解し、実践していくことが重要

## 経営理念

あたりまえのことをあたりまえにやる

お客様はお店の鏡である

ホスピタリティーの精神をもって接客する

## あたりまえのことをあたりまえにやる

買い物をしていて、不快に思ったことはありませんか？（JTBの話）

あたりまえのこと？ ⇒ 挨拶 目を見る 笑顔 身だしなみ 態度

でも、最低条件としてのあたりまえのことができている店は多い⇒「同質化」

**今は、あたりまえのことをあたりまえにやるだけでは差別化にはならない。**

他ではやっていない「**エピソード**」を作る ⇒ 「**意外性**」

マニュアルの順守ではエピソード作りはできない。（TDL 堀貞一朗さんの話）

## お客様はお店の鏡である

人は環境、状況に合わせて振る舞いを変える

居酒屋と高級フレンチ

どちらも、同じ服装で行きますか？

店内での会話は、同じ話題ですか？

- ・丁寧で、感じの良い接客をする店には、感じの良いお客様が来店し、感じの悪いお店にはそれ相応のお客が集まってくる。

※週末、深夜のコンビニ前のイメージ ⇒ 店員の様子はどうか？

- ・ お店の雰囲気、従業員の態度に、お客様は無意識に連鎖して、態度を変化させてくる。
- ・ 「このお客は感じが悪い」と思う前に自分の接客を見つめ直す。

自分が笑顔で接すれば、お客様も笑顔で接していただけます。

- ・ 「ありがとう」とお客様から返していただいた回数が、その日の接客レベルのバロメーターである。

お客様は、店を総合的に見ている

接客 従業員の質 クリanness陳列 品揃え

## ホスピタリティーの精神をもって接客する

あなたのお給与は誰から頂いているのでしょうか？

お客様に商品を買っていただく以外に利益をあげる手段はありません。  
競合がひしめく中、わざわざ、当店を選んで来店して頂いているお客様です、  
お客様にあなたの給与の原資となる売上を作って頂いているのです。

### ホスピタリティーの精神

⇒「おもてなしの心」をもって接する

どうすれば目の前のお客様に喜んでいただけるのかを考えながら接客する。  
レジだけでなく、すれ違うときにも会釈と挨拶。  
お客様と陳列棚の間は通らない。(後ろを通る)

## 自分の気持ちを相手に伝えることが重要

お辞儀をしているつもり。  
挨拶をしているつもり。  
自分は、ちゃんとしているつもり、

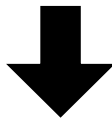
でも、お客様に伝わらなければ、何もしていないのと同じ。

## 自分の気持ちを相手に伝える手段

明確なアクション ⇒ 大きな声を出す 60度のお辞儀

目を見る ⇒ しっかり顔を見てからお辞儀  
1人のお客様に対して、最低5回は目を見ましょう。

入口のドアを開けて出勤したら、  
いつもの自分ではなく、特別な自分を作り出せ！  
演技をする俳優となれ！



**変心せよ！**

ディズニーリゾートでは従業員をキャストと呼ぶ。  
課せられた業務をこなすだけの従業員と、お客様を喜ばせるという考えを最優先して自ら考え、そして自ら動くTDRのキャストたち、どちらが働いていて楽しいでしょうか？

**無表情はやめよう！**

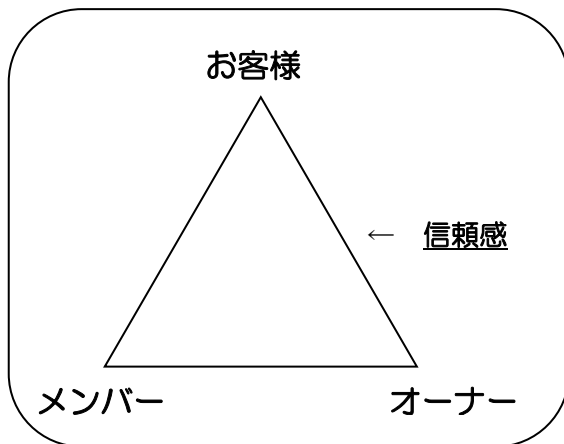
どうして、コンビニの従業員は、無表情なのでしょう？  
従業員同士で、おしゃべりしている時は、とてもよい笑顔なのに、レジに立った瞬間に無表情になる人が多い…あなたはどうか？

⇒ 忘れていませんか？ 「笑顔」

**非言語的コミュニケーションは**

**相手に伝わる情報の93%をしめる！**

## 信頼のトライアングル



左図のように三者が、実線で結ばれていなければ店の運営は出来ない。

トライアングル形成のために必要な事



- ・ 報連相 ⇒ コミュニケーション
- ・ 現金誤差撲滅 ⇒ 確認の徹底
- ・ クレーム対応 ⇒ 初期対応が重要
- ・ 基本四原則の徹底

鮮度管理 品揃え クリネス  
フレンドリーサービス

## クレーム初期対応マニュアル (オーナー不在時)

1. 客様の話をメモをとりながら聞く。(不良品は確認後、お預かりする。)
2. 「申し訳ありません」「お体の調子は大丈夫ですか？」とお詫びする。(病院)
3. 「只今、責任者が不在しておりますので、後ほどお客様へご連絡させていただきます。よろしければ、ご連絡先を教えてくださいませんか？」
4. メモをとって復唱する
5. 「責任者と連絡がつきしだいご連絡いたしますが、お客様のご都合の良い時間は何時ごろでしょうか？」
6. 「自分はアルバイトですので、この場ではご返金しか出来ませんが、いかが致しましょうか？」 ⇒ 必要に応じて返金する。
7. お客様をドアまでお見送りしてから、すぐにオーナーへ連絡する。
8. 自分がシフトから、あがるときに次のシフトへ引継ぎをする。
9. 不良品に「報告メモ」をつけて、SC (コンピュータ) のない机の上に置く。

## 出勤退勤時にやるべきこと

1. 駐車場を含めた、店周辺の散在ゴミを拾う
2. ゴミ箱の汚れと内容量のチェック
3. 入口ドアの汚れチェック⇒変心！
4. カウンター上のゴミ箱、ポットまわりの汚れ、チラシの乱れチェック
5. 商品の陳列状況のチェック
6. 洗面台の汚れ、鏡の汚れ、トイレの汚れ、電気消灯

## 接客に業種の垣根はありません

来店されるお客様は、コンビニエンスストアだけを、利用しているのではありません。あらゆる業種の店舗や、企業と接して生活をしています。他社の接客と自分が、常に比較されていることを忘れずにお客様に接して下さい。

## サービスの標準化

毎日来店されるお客様は、自店に対して、各自のストアイメージを持たれて来店されます。どの時間帯でも、誰が接客しても、同じ高いレベルでの、サービスを提供しなければなりません。

## なだれを排除しよう！

慣れてくるとだれてしまうという、誰にでも起こりうる最悪の事態を、自分の力で回避しよう！

⇒どうすれば、『なだれ』に陥らないのか？

