

## 店舗管理で5Sができていない

**Q.** 店舗管理で、5Sができていない。どうすればよいか？

**要旨** 3Sとは、整理、整頓、清掃を指します。さらに清潔、躰を加えて5Sといいます。この5Sができていないことが、クレームの増加そして顧客離れにつながっているケースが多いと思われます。

5Sの重要性を認識して実践することは、小売業の使命である、「顧客満足の向上」の実現につながります。

### 解説

#### 1. 5Sとは

オープン当初は、笑顔で明るい接客を心掛け、整理整頓を毎日繰り返し、倉庫から商品を取り出し、売場に分かりやすく陳列し、看板や売場をしっかりと掃除し、トイレや駐車場も小まめに掃除していたのではないかと想像します。

しかし、お客様が増えると業務が増え、いつの間にか3S（5S）が後回しになり、接客に疲れた店員、商品在庫でふさがれた売場通路、店員に尋ねないと商品を探し出せないレイアウト・陳列、清潔感を失ったトイレ、ゴミが散らかった駐車場。そしてクレームが増加し、顧客離れが進行、収益が悪化…。この悪循環に陥らないためにも、3S（5S）が重要なことは明白です。

#### 2. 5Sの実施体制

整理・整頓・清掃を嫌々実施するよりも、整理・整頓・清掃の必要性を認識した上で実施した方が、出来栄がずいぶん違います。そして1回限りではなく継続することが大切です。すなわち「清潔・躰の徹底＝継続」です。そのためには経営者が5Sの目的と重要性を伝え、実施マニュアルなどは店長以下従業員が話し合って整えていくことで、自主的な活動になると考えられます。

# 顧客満足度を高める 5S のススメ

## <ご提案のポイント>

- ・ 5S の重要性を認識していただきます。
- ・ 5S 実施の手順についてお伝えします。

## 1. 5S ができていない理由

3S とは、整理、整頓、清掃を指します。さらに清潔、躰を加えて 5S といいます。「なぜできていないのか？」それは従業員にとって業務の優先順位が低いからだと思われます。そして「なぜ優先順位が低いのか？」それは売上に直接結びつく業務ではないと考えているからだと思われます。

## 2. 5S の重要性

「陳列棚の商品がぐちゃぐちゃに放置されている」「段ボールが売場通路に放置されている」「レジテーブルに伝票が開かれたまま放置されている」「トイレが汚い」「テーブルや椅子にこぼれた食べ物が拭き取られずに残っている」。このような状態は、お客様からのクレームとなって現れます。そしてお客様離れが起こり、売上低下は必至です。一旦離れたお客様はもう二度と戻ってきませんし、不快感を味わったお客様がそのことを誰かに話すことで、それが口コミでどんどん広がり、お客様がどんどん減っていきます。逆に 5S の行き届いているお店では少なくとも不快感なく買い物ができるとされます。つまり 5S はお客様をお迎えするための必要最低限の条件です。まずは店長及び従業員に 5S の重要性を認識させる必要があります。

## 3. 5S の実施にあたって

- ・ 店にお客様がいないときの従業員は何をしているか  
(例：商品整理、陳列・レイアウト変更、伝票整理、私語雑談など)
- ・ 看板、トイレ、クーラー、床、倉庫、照明器具の清掃は毎日実施されているか
- ・ 倉庫における商品分類は表示に基づいて行われているか
- ・ お客様目線の商品レイアウト・陳列となっているか

などの現状を確認し、定型業務として実施する体制を店長以下従業員全員で話し合っ  
て決めることで、5S の継続性を高めます。

「顧客満足の向上」は小売業の重要な使命です。その重要な使命を果たすためには 5S は基本中の基本であることを経営者・店長・従業員がともに理解し、ともに行動することが大切です。