

店舗責任者用マニュアル

0. 店舗責任者の責務（“判断”と“仕組み化”）

店舗責任者（店長/責任者）は、現場の最終判断者であり、事故・差異・クレームを「個人技」でなく「再現性ある運用」に落とし込む立場です。

優先順位は常に 人命・安全→法令/規程→正確性→スピード。

防犯・災害対応マニュアル（サンプル）

1. 連絡体制と情報共有（sample.txt を“店舗のOS”にする）

1.1 sample.txt の役割

専用ツール停止時でも「誰でも・どこでも・素早く」確認・編集できる、店舗運営の生命線として位置づける。

sample

1.2 記述ルールを標準化（監査にも耐える）

- 結論から、時刻、主語（誰が/誰がやる）を徹底。sample
- 個人情報を書かない（電話番号・住所など）。sample
- 誹謗中傷は禁止（監査対象）。sample

1.3 朝礼・終礼フローの固定

- 出勤時：前日夜間からの申し送り確認→「緊急・重要」を全員共有。sample
 - 退勤時：翌日の早番へメッセージ→日付で別名保存しアーカイブ化。sample
-

2. 日次運営（責任者が見るべき“点”）

2.1 開店前の重点

- 売場準備（重点商品補充、POP/値札整合、開店前清掃）sample2
- 安全（通路確保、転倒リスクの排除）を最優先にチェック。

2.2 閉店作業（事故・不正・差異の温床を消す）

- レジ締め（売上・入金・釣銭準備金の確認）→金庫保管・施錠（複数人確認推奨）→日報。sample2
 - 破損/欠品/要修理を必ず翌日対応へ回す。sample2
-

3. レジ・決済統制（"差異ゼロ"の仕組み）

3.1 会計フローの標準化（全員同じ順番）

- 商品スキャン→確認→袋→支払手段→決済→控え返却→お渡し。sample3
- 高額紙幣の金額宣言、金券の二度数えを「ルール」にする。sample3

3.2 例外対応を"記録前提"にする

- 例外は必ず記録（日時・内容・金額・担当・対応）。sample3
- 店舗責任者は、記録を週次で眺め「多い事故」を潰す（掲示・教育・POP改善・端末手順の見直し）。

3.3 現金詰まり/釣銭機エラーの統制

- エラーコードの記録→規程範囲の対応→テスト払い出し→復帰確認。無理な分解は禁止（故障原因）。sample3
 - 物理キー運用（店長管理）と、代替レジ誘導を事前に決める。sample3
-

4. 在庫・売場管理（損失とクレームを減らす）

4.1 品出し優先順位の徹底

欠品→売れ筋→新商品→ストック整理。
sample2

責任者は、欠品放置が起きないよう「誰が・いつ・どの棚」を点検するか割り当てる。

4.2 在庫差異の原因分析

差異が続く場合は、誤入荷/誤出荷、二重スキャン、盗難/紛失、棚違いを優先的に疑う。

sample2

→ 盗難リスクの高い商品は陳列量・導線・タグ・死角を見直す（防犯とも連動）。

5. 清掃・衛生（“見た目”と“安全”を運用化）

5.1 用具の色分け・保管

- クロスを色分け（売場/トイレ/飲料設備/バックヤード）し、混在を防ぐ。清掃マニュアル（サンプル：小売店）
- 清掃スケジュール例：毎時/随時点検、開店前、閉店後で役割を割り当てる。清掃マニュアル（サンプル：小売店）

5.2 トイレ清掃の標準（クレーム抑止）

- 清掃中表示、換気、補充、上から、便器→床、臭気確認。清掃マニュアル（サンプル：小売店）
- NG（事故に直結）：薬剤混合、濡れ床サイン未設置。清掃マニュアル（サンプル：小売店）

5.3 故障時フロー（責任者が判断を一本化）

- 安全確保→現状保持（分解しない）→使用禁止表示→責任者報告→保守連絡。清掃マニュアル（サンプル：小売店）
- 連絡先（ダミー例）は実在番号に置換し、掲示場所（バックヤード等）を決める。清掃マニュアル（サンプル：小売店）

6. 防犯・災害（危機対応の“設計者”として）

6.1 原則（全員に叩き込む）

人命最優先／無理に制止しない／通報と記録／単独対応しない。

防犯・災害対応マニュアル（サンプル）

6.2 強盗対応（店長が事後統制）

- 抵抗しない、離脱後に可能なら施錠、110番、全員の安全確認、触らない（指紋/証拠）、録画上書き防止。防犯・災害対応マニュアル（サンプル）
- 事件直後のメモが重要（記憶が鮮明）。防犯・災害対応マニュアル（サンプル）

6.3 特殊詐欺（不審電話）対策

- 電話での金銭指示は100%疑う、番号や手順を電話で教えない、折返しは公式番号へ。防犯・災害対応マニュアル（サンプル）

→ 責任者が「折り返しルール」を全員に周知し、電話機付近に掲示する。

6.4 地震・火災

- 地震：頭を守る→揺れ後に負傷者確認→避難導線確保→営業継続は責任者判断（無理に開けない）。防犯・災害対応マニュアル（サンプル）
- 火災：初期消火は条件を満たす時のみ、無理なら避難へ切替。防犯・災害対応マニュアル（サンプル）

6.5 緊急連絡先と記録テンプレ

- 連絡先（警察110、消防119、#9110 など）をレジ横/バックヤードに掲示し、番号は実運用に置換する。防犯・災害対応マニュアル（サンプル）
- 記録テンプレ（事件・災害共通）を標準化：日時、場所、種別、状況、相手特徴、被害、対応、証拠、再発防止案。防犯・災害対応マニュアル（サンプル）

6.6 訓練（最低ライン）

- 年2回の訓練例：防犯（声かけ・合図・通報）、災害（避難誘導・消火器位置）、役割分担（通報/誘導/記録）。防犯・災害対応マニュアル（サンプル）

7. 教育設計（責任者が作る“成長ルート”）

7.1 新人の習得順（例）

1. 開店準備（安全・清掃・売場）
2. 品出し（伝票照合・値札整合） sample2
3. レジ（標準会計→例外→チャージ/金券） sample3
4. クレーム一次対応（型） sample2

7.2 週次でやること（10分で十分）

- 例外記録を見て「多いミスTOP3」を共有
- 売れ筋と欠品の棚を確認
- 清掃のNG（濡れ床/薬剤）を再周知清掃マニュアル（サンプル：小売店）

8. 店舗責任者チェックリスト（毎日）

- ☐ sample.txt の緊急・重要が更新され、朝礼で共有されたsample

- ☐ 値札/POP整合、欠品棚の対応が回っているsample2
- ☐ レジ例外が記録され、差異ゼロ運用が守られているsample3
- ☐
清掃（特にトイレ）の標準が守られている清掃マニュアル（サンプル：小売店）
- ☐ 防犯・災害の連絡先/テンプレが掲示され、訓練計画がある防犯・災害対応マニュアル（サンプル）