

新人用マニュアル

0. このマニュアルの目的

新人が「安全・清潔・正確・迅速」の基準で、最低限の品質をブレさせずに店舗業務を回せるようになることが目的です（判断に迷ったら ①お客様の安全 ②法令・規則 ③正確性 ④スピード の順で優先）。

sample2

1. まず覚える最重要ルール（新人の事故を防ぐ）

1.1 “わからない”は悪ではない（推測が事故）

- 不明点は推測しない：端末表示・店内規程・責任者確認を優先。sample3
- 例外が起きたら 必ず記録（日時・内容・金額・担当・対応）。sample3

1.2 一人で抱えない（単独対応が最大のリスク）

- 防犯・災害・迷惑行為は 単独対応しない。人命最優先。防犯・災害対応マニュアル（サンプル）
-

2. 情報共有（デジタル連絡帳 sample.txt）の書き方

2.1 なぜ sample.txt を使うのか

店舗では端末が違っても、誰でも素早く確認・編集できる「生命線」の共有手段として運用します。

sample

2.2 記述の3原則（新人はこれだけ守ればOK）

- 結論から書く（忙しい人が数秒で理解） sample
- 時刻を入れる（24時間表記） sample
- 主語を明確に（誰が/誰がやる） sample

2.3 例：良い引き継ぎの型

- 事実：何が起きた
- 対応：今どこまでやった

- 次のアクション：誰が・いつまでに・何をする
- 期限：今日中/明日朝など

2.4 セキュリティ（個人情報は書かない）

- 電話番号や住所を `sample.txt` に直接書くのは厳禁（紙台帳や専用システムへ誘導）。sample
 - スタッフ/客の誹謗中傷も禁止（監査対象）。sample
-

3. 1日の流れ（新人が迷わない“順番”）

3.1 開店前（30～60分前の基本）

- 売場準備：重点商品の補充、POP/値札の整合性、開店前清掃（床・棚・鏡・カウンタ・ゴミ回収）。sample2
- 先に安全：通路に段ボール放置しない（転倒事故の原因）。

3.2 営業中（最低限の“回し方”）

- レジ対応 → 品出し → 清掃点検（床/ゴミ/トイレ）をローテーション
- 清掃は「汚れは早期対応」「清掃中表示」を徹底（濡れ床サイン等）。清掃マニュアル（サンプル：小売店）

3.3 閉店後（翌日に地雷を残さない）

- 閉店作業：売場整頓→最終清掃→レジ締め→金庫→日報→施錠。sample2
 - 「破損・欠品・要修理」はメモして翌日対応へ。sample2
-

4. 接客の基本（新人が“言葉に迷わない”）

4.1 あいさつ・声かけ

- 入店時：「いらっしゃいませ」
- 迷っている様子：距離を取り「お探し物はございますか」 sample2

4.2 提案の型（短くても形になる）

- 結論→理由→比較→次の一手を使う。sample2

例：

「こちらが一番人気です（結論）。手入れが簡単です（理由）。軽さ重視ならこちらもあります（比較）。触ってみますか（次の一手）。」

4.3 NG

- 推測で断言しない、個人情報を大声で復唱しない。sample2
-

5. レジ：標準の会計フロー（まずは“同じ順番”で）

5.1 まず覚える共通手順

1. 商品スキャン → 点数/単価/割引を画面で確認
2. 袋/ラッピング確認
3. 支払手段確認
4. 決済実行
5. レシート/控え/券類を返却して商品を渡すsample3

5.2 金銭差異ゼロのコツ（新人の事故ポイント）

- 高額紙幣は金額宣言して即ドロワへ。sample3
- 金券は券種・額面・枚数を「数える→入力→もう一度数える」。sample3

5.3 QR決済（新人が詰まるところ）

- 成功表示が出るまで商品を渡さない（通信不良や二重払い疑いを避ける）。sample3
- 二重払い疑いは「お客様画面だけで判断しない」。店側の取引履歴で確認、必要なら責任者へ。sample3

5.4 電子マネーチャージ（やり直し不可が多い）

- チャージは返品不可が基本。必ず金額を復唱→現金受領→実行の順。sample3

5.5 配達受付（推測NG）

- 住所・部屋番号抜けが多いので、必ず確認（不備は返送・追加料金の原因）。sample3
-

6. 品出し・在庫（新人がやる順番）

6.1 優先順位

1. 欠品（棚が空）
2. 売れ筋（入口/平台/棚先）
3. 新商品/キャンペーン
4. ストック整理sample2

6.2 品出し手順（ミス防止）

- 伝票/入荷リスト確認→数量・品番照合
- 破損/汚れ/期限チェック
- 値札・棚札を整備、段ボールは即回収sample2

7. 清掃（新人は“事故を起こさない清掃”が第一）

7.1 用具の基本（色分け）

- 青：売場、赤：トイレ、黄：飲料設備、緑：バックヤード（混ぜない）清掃マニュアル（サンプル：小売店）

7.2 トイレ清掃（最重要）

- 「清掃中」表示と換気、消耗品補充、上から拭く、便器→床、最後に臭気確認。清掃マニュアル（サンプル：小売店）
- NG：売場クロス使用、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）

7.3 こわれた時（新人は触りすぎない）

- 安全確保（電源OFF/コンセント）→現状保持（分解しない）→使用禁止表示→責任者へ報告→保守連絡。清掃マニュアル（サンプル：小売店）

8. クレーム・トラブル（新人の“最低限の型”）

- まず謝意（事実確認前でも配慮）→感情を受け止め→事実整理→選択肢提示→記録。sample2
- 迷惑行為/威嚇は安全最優先。複数名で、必要なら警察/施設警備へ。sample2

9. 防犯・災害（新人が覚える“行動原則”）

9.1 万引き疑い

- 単独で追わない/取り押さえない（リスク大）。防犯・災害対応マニュアル（サンプル）
- まずは自然な声かけ+責任者へ共有（場所・特徴・行動）。防犯・災害対応マニュアル（サンプル）

9.2 強盗（凶器・威嚇）

- 抵抗しない（命>金）、静かに非常通報できるなら実施、相手が離脱したら可能なら施錠→110番→責任者/本部へ。防犯・災害対応マニュアル（サンプル）

9.3 地震・火災

- 地震：頭を守り棚・ガラスから離れる→揺れが収まったら負傷者確認・避難導線確保。防犯・災害対応マニュアル（サンプル）
- 火災：初期消火は「小さい火・煙少ない・退路あり」の時だけ、無理なら即避難。防犯・災害対応マニュアル（サンプル）

10. 新人用チェックリスト（コピーして使ってOK）

出勤直後（5分）

- sample.txt を確認し、今日の緊急・重要を把握sample
- レジ資材（ロール/袋）確認
- 通路の障害物なし

レジに入る前（30秒）

- 点数・単価・割引を確認sample3
- 支払手段を聞いてから実行
- 金券は数えてから入力（もう一回数える）sample3

何か起きたら（共通）

- 一人で判断しない
- 安全確保 → 責任者呼ぶ → 記録する防犯・災害対応マニュアル（サンプル）