

ベテランスタッフ用マニュアル

0. このマニュアルの目的（ベテランの役割）

ベテランは「自分ができる」だけでなく、**店舗全体の品質を一定に保つことが役割**です。具体的には、①新人の事故を潰す、②例外処理を安定させる、③情報共有の精度を上げ、翌日に地雷を残さない、の3点です。

判断優先度は ①安全 ②法令/規程 ③正確性 ④スピード（新人と同じだが、ベテランは“迷いを減らす仕組み”まで作る）。

sample2

1. ベテランの行動原則（現場を壊さない）

1.1 例外は「その場対応」より「再発防止」

例外が起きたら、対応して終わりではなく 日時・内容・金額・担当・対応を残し、次のシフトが同じ事故を踏まないようにする。

sample3

→ 記録先は（優先順）①レジノート/日報 ②sample.txt（引き継ぎ）③責任者への口頭。

1.2 情報共有は“読み手ファースト”

デジタル連絡帳は緊急時や引き継ぎを「誰でも素早く」確認できることが価値。

sample

ベテランは、記述の3原則（結論・時刻・主語）を新人に徹底させる。

sample

2. シフト運営（ベテランが回す“型”）

2.1 朝礼（3分でOK）

- 今日の「緊急・重要」（設備、クレーム持ち越し、重点商品）をsample.txtで共有。sample
- 新人の配置と“事故りやすい箇所”（金券/チャージ/返品等）を事前に宣言。

2.2 営業中の監督ポイント

- ・ レジ：点数/単価/割引確認の徹底（会計フローの崩れは事故の入口） sample3
 - ・ 売場：値札/棚札ズレ、欠品の放置、段ボールの通路放置を即是正。sample2
 - ・ 清掃：濡れ床サイン、薬剤混合禁止、トイレクロスの分離を守らせる。清掃マニュアル（サンプル：小売店）
-

3. レジ運用（ベテランが担う“難所”）

3.1 金銭差異ゼロの仕組み化

- ・ 高額紙幣は金額宣言→即ドロワ、金券は二度数えをルール化。sample3
- ・ 新人が混乱する場面（QR/電子マネー/チャージ/金券/券販売）は、**「実行前に声をかける」**運用にする。

3.2 QR決済トラブルの標準対応

- ・ 通信不良：待機→再試行→別決済提案（現金返金で辻褄合わせはNG） sample3
- ・ 二重払い疑い：店舗側履歴で“1件か”確認、必要なら責任者へエスカレーション。sample3

3.3 チャージ（返品不可が多い）で事故を出さない

- ・ 金額復唱→現金受領→端末実行の順を固定。sample3
- ・ 新人には「チャージと買い物は2回決済になる場合がある」説明を先にさせる（クレーム抑止）。

3.4 現金詰まり・釣銭機エラー（ベテランの出番）

- ・ エラー表示（例：C-xx等）をメモ、規程の範囲で詰まり除去、テスト払い出しで復帰確認。無理は分解故障の原因。sample3
 - ・ ドロワが開閉しない：鍵状態・紙幣噛みを確認、ダメなら物理キー（店長管理）へエスカレ。sample3
-

4. クレーム対応（ベテランは“整理して選択肢”）

- ・ 基本姿勢：謝意→感情受容→事実整理→選択肢提示→記録。sample2
 - ・ ベテランは「記録」までセットで完結させ、責任者が判断しやすい材料（時系列・証跡・要望）を揃える。
-

5. 品出し・在庫（ベテランは“差異の原因潰し”）

- 在庫差異が続く場合、優先的に疑う：誤入荷/誤出荷、二重スキャン、盗難/紛失、棚違い。sample2
 - 欠品→売れ筋→新商品→ストック整理の順を崩さない。sample2
 - 値札/棚札の整合は、価格トラブル（返金・クレーム）を減らす最重要ポイント。
-

6. 清掃（ベテランは“衛生と安全の監督”）

6.1 用具・薬剤の管理

- クロス色分け（売場/トイレ/飲料設備/バックヤード）を混ぜない。清掃マニュアル（サンプル：小売店）
- トイレ：清掃中表示、換気、補充、上から、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：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）

6.2 機械故障時の型（触りすぎない）

- 電源OFF→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）
-

7. 防犯・災害（ベテランは“誘導役”）

7.1 原則

- 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）

7.2 強盗時（ベテランが現場を止める）

- 抵抗しない（命>金）、可能なら静かに非常通報、離脱後に施錠→110番→安全確認→証跡保全。防犯・災害対応マニュアル（サンプル）

7.3 不審電話（特殊詐欺）の初動

- 電話での金銭指示は100%疑う、ギフト券番号等を電話で教えない、折り返しは公式番号へ。防犯・災害対応マニュアル（サンプル）

7.4 地震・火災の誘導

- 地震：頭を守る→負傷者確認→避難導線確保→余震に備え誘導。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、無理なら即避難。防犯・災害対応マニュアル（サンプル）
-

8. ベテラン用テンプレ（そのままコピペ可）

8.1 例外対応（レジノート）

- 日時：
- 担当：
- 決済種別：
- 金額：
- 事象：
- 対応：
- 次のアクション：sample3

8.2 事件・災害記録（共通）

- 日時／発生場所／種別／状況／相手特徴／被害／対応（時系列）／証拠（防力メ時刻）／再発防止案防犯・災害対応マニュアル（サンプル）