



好印象を与える レジ周りのつくり方3

親切丁寧な接客をしてお客さまに好印象を与えても、最後にレジ周りが汚ければ店に対するイメージが下がってしまいます。その意味でも、レジ周りのクレンリネスは非常に重要なポイントです。

ワンストップアドバイザー 永井朗雄

レジはお客さまが立ち寄る最後の場所

どんなお客さまでも、店では心地よさを感じたいと考えています。それに必要な要素の一つが、店に対して「きれいだな……」「すてきなお店だな……」と感じていただくためのクレンリネスです。

特にレジ周りは、お買い上げのお客さまが買物の最後の金銭受け渡しで必ず目にする場所でもあります。ここでは、レジでチェックすべきポイント3つを解説していきます。

レジチェックポイント①

自分たちの都合に合わせない

レジ周りにはあくまでお客さま目線で考えましょう。「お客さまに関係ないものは見せない!」ことです。

例えばメモや書類など、お客さまに直

レジ

接関係のないものはお客さまの目に触れることのないようにしましょう。

本社や取引先などの電話対応で、売上げレシートやメモ用紙をついついセロテープでベタベタとレジに貼っておく店が多く見受けられますが、根本的にきれいに見えません(写真①)。メモの内容などがお客さまに見えてしまう場合もありますので、メモのベタ貼りは絶対禁止にすべきです。メモを取った場合はメモ用のファイルにまとめる、専用の箱を用意して納めるなどの工夫をしましょう。

売上げ関係や本社からの通達などの書類をファイリングの状態ですべてある店がありますが、書類もお客さまには直接関係のないものが多いと思います(写真②)。何かの資料として見たいときにすぐ見られるように、置きっぱなしにしているだけではないでしょうか? スタッフの使い勝手を優先して、お客さまの目線を気にしていないのだと思います。

クレンリネスチェックシート(レジ周り)

店名					
実施日					
記入者					
	チェック項目	評価	改善すべき項目	スケジュール	
清掃	①レジ周りの床が汚れていない	○・×			
	②床にはこりがたまっていない	○・×			
	③レジカウンターの上が汚れていない	○・×			
	④レジやテープカッターなど備品類が汚れていない	○・×			
	⑤清掃用具がそろっていて、置き場所も決まっている	○・×			
整理整頓	⑥レジカウンターの上に置かれているものが整理整頓されている	○・×			
	⑦レジカウンターにお客さまに關係のないものが置かれていない	○・×			
	⑧備品や書類が整理されて、全員がどこに何があるのかが分かっている	○・×			
	⑨メモや書類などベタベタ貼っていない	○・×			
	⑩ゴミ箱はお客さまから見えない場所に置かれている	○・×			
	⑪段ボールを放置していない	○・×			
	⑫照明が切れていない	○・×			
安全・安心	⑬配線が床にむき出しになっていない	○・×			
	⑭ハサミ、カッターなどお客さまの手に届く場所に置かれていない	○・×			
	⑮ぐらついたり、破損した什器などを使用していない	○・×			
その他気付いたこと					

写真⑥



写真③



写真② (before)



写真⑤



写真④



(after)



使う頻度が高い書類だけをレジカウンターに収納して、その他の書類はストックや事務所など後方スペースに移動しましょう。必要な書類とそうでない書類の整理整頓をすることが重要です。

レジチェックポイント② レジ備品は 最小限に抑える

店にはさまざまな備品があります。筆記用具、商品を入れるパッケージやギフトボックス、顧客名簿やカード、商品カタログ、電話やファクス、最近ではパソコンまでも設置している店が見受けられます。レジカウンターの上が備品だらけの店も多いのではないのでしょうか？

備品も、お客さまにとって必要なものに絞ることで。例えば筆記用具なら、クレジットで買い上げのお客さまや顧客カードを記入していただくために、黒のボールペンが1、2本あれば十分だと思います。でも実際は、赤のボールペンやマジックインキ、ハサミにカッター、定規（これらは全てPOPを作るときに必要な備品ですね）までもペン立てに入れている店があります（写真③）。

ゴミ箱や段ボールまでレジカウンター内に置いている店がありますが、これもお客さまから見えない場所に置くようにしましょう（写真④）。お客さまには常にきれいに見えるように整理整頓が必要です。乱雑ではなくきちんと置くことで、「物を大切に扱っている」という店のイメージ

レジアップにもつながります。

レジチェックポイント③ 常にお客さまの立ち位置で チェックする

店のスタッフはレジカウンターの中で仕事や作業をしますが、お客さまはレジの前に立って対応を受けます。当然、視線はレジ全体を見ることになります。

ですから、毎日1回はお客さまの立ち位置からレジ周りをチェックしましょう。チェック項目は、清掃状態と整理整頓の状態、安全・安心の状態です（図表）。

安全・安心とは、照明の電球切れや床の配線がむき出しになっていないか（写真⑤）、危険物（ハサミやカッター）がお客さまの手に取れるようになっていないかなど、お客さまはもちろんスタッフの安全に関わることです。

お客さまの立ち位置でレジ周りを見ることで「これは必要、これはいらぬ」など、お客さま目線でのチェックができるようになります。

レジカウンターのの上は、ほとんど物が置かれていないすっきりとした状態をつくり上げてください（写真⑥）。

レジ周りを含む売場のクレンリネスは、店や商品のイメージアップ、作業効率のアップ、そしてスタッフのお客さまへの「気付き」や清掃への「気付き」という効果が生まれ、最終的には売上げアップにも結び付きます。まずはレジ周りをしっかりきれいにしましょう。