



【お店で見かけたイイナ！】

【挨拶・笑顔】

- このような状況でも、緊迫した雰囲気はこちらに与えず、スタッフの笑顔がいつもより素晴らしいと感じた。
- 入店の時、笑顔で挨拶してくれました。
- いつも以上に大きな声で笑顔で接客をしてくれて元気がもらえた。
- 入店した途端に明るい声で「いらっしゃいませ」と挨拶がありました。
- マスク入荷販売があり、客が落ち着かずバタバタした感じで人数も多くいたのに、笑顔で落ち着いた対応で、慌てることなく、親切だった。
- 笑顔で接客してくれるのでありがたいと思った。
- 接客中のスタッフの表情は笑顔で対応していて、とても気持ちの良いものだった。
- 笑顔で「いらっしゃいませ、こんにちは」と挨拶してくれました。

【レジ対応】

- こちらにどうぞと身を乗り出して笑顔で空いているレジへ誘導してくれました。
- きちんと放送で離れてレジに並ぶように話していた。聞かれた事に対してきちんと説明をしてくれた。
- 混んでいてすみませんと局員さんが悪くもないのに謝っていた。きちんと皆を順番に並べるように整理してくれた。
- レジが混雑している場面で速やかに、隣のレジへ案内してくれた。
- レジでは、一定の距離を保つようにアナウンスがあり、ビニールテープで、床に印があった。
- レジが混んでいない時は、レジをしながら袋に商品をつめてくれ、店内滞在時間を減らせてありがたかった。
- レジで並ぶ際に「2メートルの間隔を開けてお並び頂きますようご協力お願いします」と言って声かけをしていた。
- お客様の並ぶ所に、距離が取れるように貼り紙がされていた。
- レジがとても混雑していたが、お詫びの店内放送や声かけがあった。
- 不安になって、話をしたい様子の高齢の方と優しくおしゃべりに付き合ってあげてりるレジスタッフの方がいた。
- 支払い機で困っているお年寄りがあるとすぐ駆けつけて操作方法を教えていました。
- レジがスムーズにできるように2人体制だった。
- 本来なら、あまり会話をしたくないとは思いますが、「チラシはお入り用ですか」など懇切丁寧な案内があった。
- ポイントカードを手渡さずに、お客様が持ったままバーコードリーダーで読んでいた。



【お店で見かけたイイナ！】

【応対】

- ・お客様の相談に親身になっていた。
- ・マスクをしてるため、聞き取りやすい声ではっきり会話していた。
- ・いつも通りの接客がいいな！と思いました。
- ・売場で商品を選んでいるお客がいた際、他のお客様はその方が選び終わるまで少し距離をとって待っていました。選び終わった方がそれに気づいて「あ、すみません」と声をかけるとその方も「いいえ」とにっこりされました。ちょっとしたことで気持ちよく買い物ができると感じた。
- ・欠品状態が続く衛生用品の入荷見込みに関するお客様の問い合わせに、スタッフが丁寧な対応しお詫びの言葉を述べていた。欠品はスタッフの責任ではないのだが、にこやかな表情でお客様に接していた。
- ・1人で来店していた高齢の女性の話し相手になっていた。急かすことなく、ゆっくり笑顔で相手をしている姿が微笑ましかった。
- ・お店の方にマスク入荷予定を尋ねるとほとんど入ってくる事が無いことを説明した後、蒸気が出るようなものであれば入ってくる事が多く在庫もあったのでこれを代用すると言いななど案内があったのでお客様に親身になって優しく案内をしてくれていたので良かったと感じた。
- ・本来なら、あまり会話をしたくないとは思いますが、「チラシはお入り用ですか」など懇切丁寧な案内があった。
- ・混雑した店内で品出しをしていて息もつかないほどの忙しさの中、商品の有無を確認すると、陳列棚迄行き、今の状況や入荷の状況など、丁寧に説明してくれた。「ありません」の一言だけではなく状況説明がありがたくゆとりある対応が素晴らしいなと思えた。
- ・品出しをしているスタッフのすぐそばに近づいてしまった際、「いらっしゃいませ」と快く挨拶がありました。