

「知っている・分かっている」に意味はない
「基礎がいつでも発揮できる」現場へのプロセス

製菓製パン業・理美容業・観光物産店等、店舗を持つ企業の皆様対象
経営者・現場リーダー・人財育成担当の方、ぜひ一緒にご参加下さい！

そもそも接客の基礎って何！？

真に身に付けるべき接客の基礎を発揮できる現場へ

販売現場の 超基礎力 向上セミナー

基礎徹底に向けた3STEP

STEP3 【定着】基礎を徹底できている

STEP2 【実践】行動できている

STEP1 【学び】知っている・分かっている

ココで終わらせない

組織の中での“基礎の定着(=組織づくり)”をお伝えします。

2025

9/17 WED.

13:30～16:40

①会場開催(東京)

②録画配信

お1人様 : 22,000円

3名様バック : 55,000円

4名様～ : 16,500円



株式会社S・Yワークス

〒980-0811 宮城県仙台市青葉区一番町一丁目2-25 仙台NSビル8F

TEL:022-722-2007(平日9:00～17:30)

FAX:022-722-1770

URL:https://syw.jp/

担当:玉虫祥子

今、「接客の基礎」が浸透し難い背景がある

5年前から続く、販売現場のコロナ後遺症

①ソーシャルディスタンス接客から 戻れない現場

コロナによる接客制限

- ・マスク接客
- ・大きな声での声掛け
- ・試食
- ・側面対応
- ・必要以上の会話 etc.

2025年

- ・マスクは任意(半分が着用)
- ・積極的な声掛けがない
- ・試食再開が進まない
- ・側面対応に戻らない
- ・商品購入に必要な最低限の会話

接客のレベルがコロナ以前の品質に戻っていない現場、更に「そこまでは必要があるのか？」と楽に流れてしまう現場が多数存在する。

②人の入れ替わりにより コロナ前の接客を知る販売員が減少

正社員勤続年数

8.8
~12.7年

調)厚生労働省
(宿泊業、飲食、サービス業及び、
生活関連サービス業、娯楽業)

パート平均勤続年数

3年

調)株式会社リクルート

人の入れ替わりにより、以前の接客を知っている人財が少なくなっているために、接客の基礎が引き継がれていない現状がある。

デジタル化、AI化の加速による、接客業へ誇りを持てる人が減少

①販売員の将来への漠然とした不安が増大

【レジの無人化の加速】



菓子業においても、業界大手企業が2023年に無人決済店舗をオープン。

【接客ロボットの活躍】



【将来が不安になる情報】



AI、デジタル化の導入が加速し、販売という仕事の将来性に対し、漠然とした不安を抱え、接客に誇りやモチベーションを持ってない販売員が増加。

②リアルコミュニケーションへの不安



リモート授業や、コロナ禍のソーシャルディスタンスによる人とのリアルな接点が減少したこと、若者の間では、SNSでのコミュニケーションが当たり前化し、リアルな接点による自信が持てなくなっている。

リアルな接点において、自分はしっかり会話ができるのか、失礼のないように振舞えているのかの不安を抱え、お客様への接客を避ける人が増えた。

人手不足×賃金上昇による影響

「せっかく採用した人間だから、長く働いてほしい」その思いが優先されてしまう現場

定着



育成

【販売現場でよく聞かれること】

- ・厳しく言うと辞めてしまうから言わないようにしている
- ・パワハラと言われるのが怖いので、優しく諭すように指導している
- ・退職を恐れ、本当は行ってほしい仕事も、上司が負担している
(そのため、若手が仕事を覚える機会がなくなっている) etc...

人手不足で採用に苦労すること、賃金も上昇していることから、入社した人財にできるだけ長く働いてほしいという思いから、育成よりも定着を優先してしまっている現場が多数。接客の教育の機会が減少することで、接客の基礎が身に付いていない現場が増えた。

改めて…真に身に付けるべき接客の基礎とは！？

基礎とは…全てのお客様対応に繋がる大元となるもの。これがなければ成り立たないもの。

接客 基礎

「良い買い物体験ができた！」と大部分の顧客が感じる接客の型

これを、いつでも、全員が、全てのお客様に提供できること

場づくり

お客様が心地よく買い物ができる店舗をつくること。汚れや不用品のない店内、整った商品陳列等。「使いやすさ」ではなく、「顧客目線」で店舗で観る事ができる気づきの力が重要である。

姿勢・態度

お客様を迎えるための基本の「姿勢づくり」。待機姿勢、歩き方、お辞儀の仕方、商品の扱い方、商品のご案内の仕方等、全てお客様から観られている。どこを切り取ってもプロの販売員である姿勢をつくるためには、繰り返しの訓練が必要である。

言葉・話し方

- ①正しい敬語
- ②お客様や目上の方にへの話し方
- ③声が聞こえる発声の仕方(声質の訓練)
- ④心地よく伝わる言葉選びと表現法
- ⑤分かりやすい商品説明の仕方

印象

- ①いつでも良い表情
- ②清潔感、上品さを感じる身だしなみ
- ③爽やかな挨拶
- ④お客様への気づきのスピード
- ⑤最後の+1の一言

商品知識

- ①業界の販売のプロとしての知識
(例:アレルギー、賞味と消費等)
- ②自社商品の知識
(原材料、こだわり、他社との違い等)

応対

販売現場で良くお客様に質問を受ける事に対して、すぐに対応ができる応対力が必要。特にクレームや、お客様の不安不満に関しては、すぐに察知をして、対応ができること。

土台 企業の経営理念

全ての基礎は、経営理念から紐づかれたものであることが“定着”においては重要となる。「私の行動は経営と結びついている」という意識が基礎を大切にしようという思いに繋がる。

基礎を“定着”させるためには、企業体制が必要

基礎が定着
する

経験

基礎を行う中で、喜ばれる経験を積む

自分が学んだ基礎で、お客様に接することで、喜ばれる経験を積む。その中で自信が生まれ、もっと喜んで頂きたいという心が育つ。

NG

- ①褒めない現場&褒めすぎる現場
- ②「あのお客様にもっとできることはなかったか」と振り返り次に活かすことができる現場

企業の取り組み

①褒める・叱る
コミュニケーション

②より良い現場づくりに向け、皆を
引っ張るリーダーシップ

基礎を発揮
できる

環境

基礎を遠慮なく発揮できる現場

研修で学んだ基礎を、思う存分発揮できる現場。研修と現場が切り離されないよう、本社と現場、リーダーと新人のコミュニケーションが重要。

NG

- ①「研修と現場は違うから」と学んだことが発揮しにくい現場
- ②研修とは全く別の事を教えられる
- ③「そんなに頑張らなくても良いよ」と頑張る人が損をするような雰囲気がある現場
- ④接客の指導がなされない現場…良いのか、悪いのか不安になる

①本社と現場の
良いコミュニケーション

②良い接客の実現
に向けて、指導が
できる現場

基礎を学ぶ

教育

自社販売員としての心技体を学ぶ

理念から結びつけられた接客の基本を、考え方・販売員としての技術・表現でできるカタチを学ぶ。

NG

- ①接客マナー研修のみの実施…理念と結びつかないと意味なし
- ②知識のみ伝え、「できる」まで行わない研修…「できる」まで行う

①自社が考える
「良い接客」の型
がある

②“①”に対して
「できるまで」の
徹底した教育

セミナーカリキュラム

講座	内容	講師
13:15～	受付開始	
13:30～14:30 (60分)	人を魅せる時代！ 圧倒的付加価値を生む販売現場の在り方	株式会社S・Yワークス 専務取締役 経営コンサルタント 牧田良生
14:40～15:40 (60分)	真に必要な“接客の基礎”とは何か？ これからの販売員の基礎を再定義	株式会社S・Yワークス 経営コンサルティング本部 トレーナー 玉虫祥子
15:50～16:40 (50分)	「知っている」「分かっている」からの脱却 基礎の徹底はこうして生まれる！ 真に接客の基礎が定着する現場づくり	株式会社S・Yワークス 経営コンサルティング本部 トレーナー 玉虫祥子

開催要項

■日時■

【会場開催】 2025年9月17日(水) 13:30～16:40 ※受付13:15～

【録画配信】 2025年9月24日(水)～ 9月30日(火)

■会場■

九段会館テラス コンファレンス&バンケット (東京都千代田区九段南1丁目6番5号)

■料金■

【お1人様】 22,000円(税込)

【3名様パック】 55,000円(税込) ※お一人様約18,333円(税込)

【4名様以降】 16,500円(税込)

■受講方法■

お申し込み時に、会場受講かオンライン受講(録画配信)かを確認いたします。
オンライン受講の方には、受講に必要なID・パスワードを別途メールでお送りいたします。

■お申し込み方法■

本ご案内に同封しております、申込用紙に必要事項をご記入の上、FAXまたはお電話よりお申込み下さい。また、お申込後のキャンセルは、開催前日までにお申し出ください。

※キャンセルポリシー、セミナー申込み後のキャンセルのお申し出がある場合、9月10日以降のご連絡はご参加費用の50%、9月16日以降及び欠席は参加費用の100%をキャンセル料として申し受けますのでご了承下さい。

※最少催行人数に到達しない場合には、中止とさせて頂く場合がございます。その際には、9月3日(水)17:00までに中止の旨を連絡させていただきます。