

# SHD接客マニュアル

---



セイノーホールディングス株式会社

## 経営理念

# 会社を**発展**させ、社員を**幸福**にする

「幸福」とは「誇り」「経済問題」「将来性」である

「誇り」とは「人間尊重に挑戦すること」

「人間尊重：人の為」とは自己成長し「他者貢献」出来ること

## 基本理念

# 三つの**宝**

## 労使協調体制/礼節中心主義/福寿草精神

SHD Groupの自己成長とは

知（衆知＝「労使協調体制」で賢くなる

情（挨拶＝「**礼節中心主義**」で優しくなる

意（＋思考＝「福寿草精神」で強くなる

## 礼節とは

セイノーグループにおいても、礼節の重要性を説いています。

なぜ、礼節を重んじるか・・・

## 礼節中心主義

### お客様に対して

第一印象の重要性

我々はサービス業です。どんなにサービスが充実していても印象が悪ければ、信用、信頼を頂くことはできません。

### 業務効率面

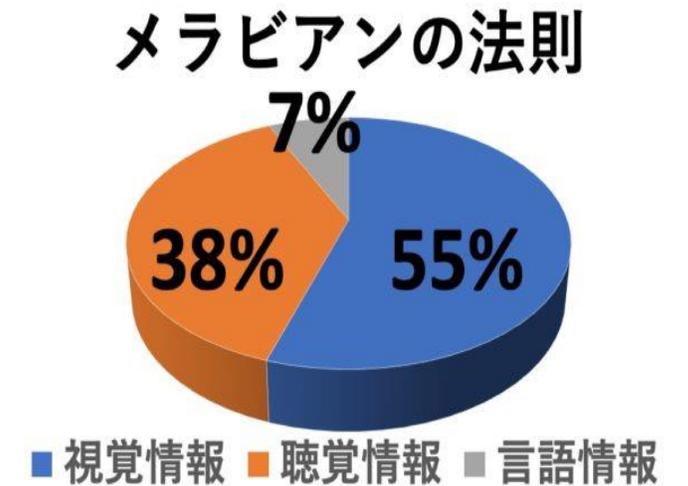
社内においてもお互いが気持ちよく仕事をする為礼節を重んじることで、そこに**秩序**が生まれ、**効率**が上がります。

挨拶、身だしなみ、姿勢（態度）、言葉遣い、表情

## メラビアンの法則

「人の第一印象で、どの部分が一番印象に残るか」といった実験結果です

- ▶ 話の内容（言葉） 7%
- ▶ 話し方（声の高さ・抑揚） 38%
- ▶ 見た目（表情・態度・姿勢） 55%



印象に残る割合は、話の内容が7%、意外と少ないです。話し方が38%、見た目が55%です。まずは、**見た目が大事**という事です。

## より良い評価を頂けるように

◆自分の意識が行動を変える → 自己成長

自己成長するためには ▶ トレーニング ▶ 習慣化 ▶ 躰

まずは形を整えましょう（外見）

身だしなみ

服装・頭髪・爪・アクセサリー

姿勢・態度

表情・仕草・聞き方・立ち振る舞い

挨拶・言葉遣い

元気よく大きな声で・TPO+P

より良い評価を頂けるよう日々、礼節を意識する習慣がとても大事になります。

挨拶、身だしなみ、姿勢（態度）、言葉遣い、表情

## 必要素養

明 るく （笑顔）  
元 気  
素 直  
自 己責任  
綺 麗

世の中の成功者と言われる方が持ち合わせていた素養です。

その人の評価に直接つながります

何事に対しても素直にとらえられ、ポジティブ（前向き）な思考が出来ること。

人として成長していくために必要な素養です。

## 挨拶

第一印象は7～8秒で決まるといわれ、この短い時間で我々だけでなく会社やお店の評価も決まるといわれています。

挨拶をするときは背筋を伸ばし、笑顔でハキハキと「いらっしゃいませ」と声をかけましょう。

気持ちの良い挨拶ができることは、社会人として大切なスキルです。

笑顔で挨拶することはお客様だけでなく自分自身の心も豊かになります。

## 挨拶の基本

### 1. 接客の基本

基本的な挨拶（笑顔で明るい対応を心がけましょう）

- ・ 朝の挨拶・・・「お早うございます」
- ・ 配達時（SD）・・・「毎度有り難うございます、カンガルーのセイノーです」
- ・ 昼の挨拶・・・「こんにちは」
- ・ お礼・・・・・・・・「ありがとうございます」
- ・ 外出前に・・・・・・・・「行ってまいります」
- ・ 帰社した時・・・「ただいま戻りました」
- ・ 電話で取引先に・・・「お世話になっております」
- ・ 退社する時・・・「お先に失礼します」
- ・ 退社する人に・・・「お疲れ様でした」



挨拶、身だしなみ、姿勢（態度）、言葉遣い、表情

心の礼節(言動)：挨拶

ご せん ご れい  
語 先 後 礼

挨拶は、言葉が先、お辞儀が後という「語先後礼」が基本です。  
「おはようございます」と言ってからお辞儀をする事です。

お客様への訪問時やお客様が来店された時に『時の挨拶』を言って相手の注意を引きつけからお辞儀をすれば、ちょうどお辞儀をしているところが目に入ります。

『こうした基本が身に付いているかどうかで、私共に対する印象が大きく変わります。』

## 身だしなみ

### 1. 接客の基本

#### 身だしなみ

- ・ 清潔な制服を着用し、髪型や爪も整える
- ・ 頭髪を整え、過度な着色を施さない
- ・ 色付き眼鏡・サングラスは不可（医師の指示がある場合を除く）
- ・ アクセサリーは医療用途以外は原則着用禁止（結婚指輪をのぞく）
- ・ 袖口のボタン、上着のボタンは外れたままにしない
- ・ 作業服で、ズボンの裾をまくり上げて穿かない
- ・ 身だしなみチェックを開始前に行う。



## 態度

業務態度は、お客さまから常に見られています。  
「従業員同士の私語が目立つ」「他の業務をしながら対応する」  
「荷物を移動する音がうるさい」「話し方が無愛想」などの態度は、  
言うまでもなく会社やお店のマイナスポイントです。

「少しくらい大丈夫だろう」と考えて雑な接客をするのは厳禁。  
悪い評判は、あっという間に知れ渡ってしまいます。  
最近ではSNSやインターネットの口コミを介して広まることも想定し  
なければなりません。

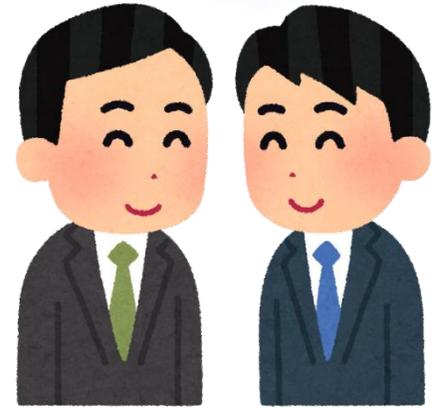
常に見られているという意識を持って業務に当たることが大切です。

挨拶、身だしなみ、姿勢（態度）、言葉遣い、表情

## 表情

わけんあいご

## ポイント 和顔愛語



「すべての人に笑顔と幸せを」実践するために、まず自分から和やかな笑顔を意識しましょう。プラス、思いやりのあるあたたかいことばをかけることです。

特にお客様が始めて会社やお店に入るときは警戒心を抱くことが多いようです。お客様の「心のハードル」を下げるのが我々の感じの良い笑顔です。「無表情」や「目を合わせない」ことの無いように意識していきましょう。

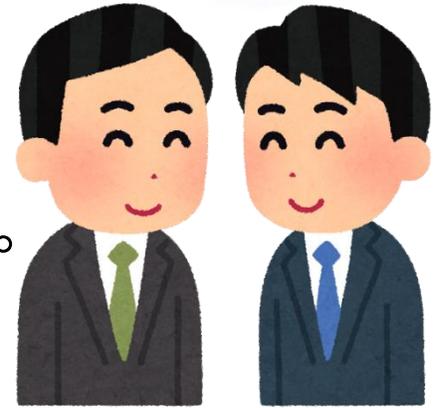
次ページに続く

挨拶、身だしなみ、姿勢（態度）、言葉遣い、表情

## 思考・行動

せんいじょうもん  
ポイント **先意承問**

相手の心の内を察して考え、感じて先んじて行動することです。  
セイノーでいう、「聞き届け」と「氣配り・心配り」ですね。



その人の思いを満たし期待に応えることができたならば、相手を穏やかで心豊かにして心と心の深いつながりを築くことができます。

### 「和顔愛語 先意承問」

その相手の思いを満たそうとした時にはじめて微笑みと慈愛の言葉が発せられるのであり、真実の智慧と慈悲のこころを備えたものから生まれる態度であると言えます。