第　６　章

O.T.C

（オペレーション・トレーニング・チェックリスト）

フォーマット集

【目　　次】

１．サービスのO.T.C.....６－　１

【オペレーション・トレーニング・チェックリスト（O.T.C）】

①フードビジネスタイプ（焼肉）　ホール接客サービス.....６－　２

②小売業タイプ　レジカウンターサービス.....６－　４

③宅配ビジネスタイプ　配達サービス.....６－　７

④フードビジネスタイプ（FR）　フルサービス.....６－１０

⑤フードビジネスタイプ（FF）　カウンターサービス.....６－１２

⑥CD ビデオレンタルタイプ　カウンター接客サービス.....６－１５

⑦開発用フォーマット.....６－１８

２．オペレーションのO.T.C.....６－２２

【オペレーション・トレーニング・チェックリスト（O.T.C）】

①フードビジネスタイプ（FR）　チャーブロイラー.....６－２３

②小売業タイプ　品出しと陳列.....６－２５

③小売業タイプ　検品と値付け.....６－２８

④開発用フォーマット.....６－３０

３．クレンリネスのO.T.C.....６－３４

【オペレーション・トレーニング・チェックリスト（O.T.C）】

①小売業タイプ　クレンリネス（デイリー）.....６－３５

②フードビジネスタイプ　ラウンド.....６－３８

③小売業タイプ　売場のクレンリネス.....６－４０

④フードビジネスタイプ（FF）　客席のクレンリネス.....６－４２

⑤開発用フォーマット.....６－４４

1．サービスのO.T.C

①フードビジネスタイプ（焼肉） ホール接客サービス

【オペレーション・トレーニング・チェックリスト（O.T.C）】

ランク	ﾄﾚｰﾆｰ	Cﾗﾝｸ	Bﾗﾝｸ	Aﾗﾝｸ
基準	作業を覚える	一人でできる	少し忙しい時間帯に一人でできる	忙しい時間帯に一人でできる
日付				
ﾄﾚｰﾅｰのｻｲﾝ				

ホール接客サービスの流れ（８ステップ）

1）　入店時挨拶
2）　ご案内（ご誘導）
3）　お冷、はし等の提供
4）　ご注文の承り
5）　ご注文内容の確認
6）　商品提供
7）　中間サービスと中間下げ
8）　お帰りの挨拶と最終下げ

□□□□　**1）入店時挨拶…「いらっしゃいませ」**

① 「ピンポン」と鳴ったら、全員でお客様を気持ちよくお迎えする。
② キッチンの人もホールの人もどこからでもお客様に聞こえる声で挨拶する。

□□□□　**2）ご案内（ご誘導）…「こちらのお席にどうぞ」**

① お客様の目を見て、手を差し出してご案内をする。
② お客様の人数にあったテーブルにご案内をする。
★お客様のご要望があれば、ご要望の席に座っていただく。

□□□□　**3）お冷や、はし等の提供…「失礼します」**

① 提供は [1]おしぼり [2]お冷や [3]たれ皿 [4]はしの順序で。
② テーブルに置くときは、“音”を立てないように注意する。
★着席されたら30秒以内に提供する。

□□□□　**4）ご注文の承り…「ご注文はお決まりでしょうか？」**

① お客様の目を見て、笑顔で。
② ベルスターが鳴った時、お客様から呼ばれた時は、元気に「はい！」と返事をする。
③ 「カルビ1人前ですね。」と復唱しながらハンディーターミナルに入力する。

□□□□　**5）ご注文内容の確認**

…「ご注文の内容を確認させていただきます。」

① “ハッキリ”とお客様に聞こえる声で。
★スープの種類、商品のサイズ、何人前なのか確認する。確認後、即転送する。
② 「以上でご注文はよろしいですか？ロースターに火をお付けします。」と確実に点火する。
③ 「ありがとうございます。食後のお飲み物は、〇〇にご用意させていただいておりますので、ご利用ください。」
★忘れずに言って、最後に“会釈”をする。

□□□□　**6）商品提供…「お待たせいたしました」**

① テーブルから15cm離れたところで一度立ち止まり、笑顔で会釈をする。
② 飲み物は先に、料理も出来たものから。（調味料などの出し忘れに注意）
③ 商品とテーブルNo.を必ず確認する。
④ 商品名を言って音を立てないようにテーブルに置く。（器に指が入らないように）
⑤ 提供が全て終了したら、「ご注文のお品は全てお揃いですか？」と確認して伝票を裏返しにして置く。
★絶対に出し忘れ、出しミスのないように必ず確認する。
⑥ 最後に「ごゆっくりどうぞ」と笑顔で会釈してテーブルを離れる。

□□□□　**7）中間サービスと中間下げ**
…「失礼いたします。こちらはお下げしてもよろしいですか？」

① お皿やグラスに“残り”がないか注意する。
★お客様の食事の邪魔にならないように。

□□□□　**8）お帰りの挨拶と最終下げ…「ありがとうございます」**

① お客様に聞こえる元気な声で挨拶する。
② お客様の忘れ物がないか、テーブル周辺を確認する。
③ テーブル、メニュー、カスターセット、イス、床の汚れとベタ付きに注意する。

②小売業タイプ　レジカウンターサービス

【オペレーション・トレーニング・チェックリスト（O.T.C）】

ランク	トレーニー	Cランク	Bランク	Aランク
基準	作業を覚える	一人でできる	少し忙しい時間帯に一人でできる	忙しい時間帯に一人でできる
日付				
トレーナーのサイン				

Ⅰ）カウンター周辺の設備（セットアップ）

□□□□　（1）備品のチェック（レシート、記録紙、領収書、ボールペン、スーパーバック（袋））

□□□□　（2）レジのチェック（清潔さ、レシート、記録紙、釣銭）

□□□□　（3）責任者№の登録

Ⅱ）レジ対応の流れ　一次の作業手順に従う

□□□□　（1）挨拶「いらっしゃいませ」と笑顔でお客様の目を見て挨拶する。

□□□□　（2）商品のレジ登録、読み上げ登録をしながらレジに正しく打ち込む。
★話し方は、早口、機械的にならない様に注意する。

□□□□　（3）小計キーを押す。「　○○円でございます。」

□□□□　（4）袋詰めは、正しいサイズのスーパーバック（袋）を使用する。

□□□□　①商品を丁寧に扱う。

□□□□　②重いもの、大きいもの、つぶれないものから先に入れる。四角い商品は袋の端に入れて角を取る。

□□□□　③軽いもの、小さいもの、つぶれやすいもの（パン、卵など）は後から入れる。

□□□□　④水もの（豆腐、漬物）、汁の出るもの（肉、魚、惣菜）は、ポリ袋に入れてから紙袋に入れる。コーラ3本以上はビニール袋を使う。

□□□□　⑤特に匂いの強いもの（トイレ用洗剤、ナフタリン、お線香、石鹸など）は別のスーパーバックに入れる。
★菓子類、特にチョコレート類には匂いが移りやすいので注意する。

□□□□　⑥小もの類（ガム、タバコなど）は、すき間を埋めるように最後に入れるが、忘れやすいので注意する。

□□□□　⑦一品だけお買い上げの商品は、「このままでよろしいですか」とお断りした上で、カラーテープを貼る。

□□□□　（5）商品の手渡し　「お待たせいたしました。」と両手を添えて手渡す。

□□□□　（6）代金の授受

□□□□　①「〇〇円でございます。」

□□□□　②「〇〇円お預かりいたします。」

★受け取った金額はすぐにしまわず、ホルダーに置き、受取金額を述べてからレジに打ち込む。

□□□□　③「〇〇円のお返しでございます。」

★釣銭を確認し、必ずレシートと一緒に手渡しする。

★お客様が受け取らないレシートは破り捨てる。

★高額紙幣は初めに小銭を渡し、紙幣はお客様の前で数えて渡す。

□□□□　（7）感謝と再来を促す。「ありがとうございました。またご利用くださいませ。」と笑顔でお客様の目を見て挨拶する。

Ⅲ）レジカウンター周辺のクレンリネス

□□□□　（1）整理整頓

□□□□　（2）カウンター、床、商品、周辺エリア、ダスター

Ⅳ）管理（おだやかに、心を込めて、注意深く）

□□□□　（1）商品に対して（商品の品質、包装、鮮度、破損、つぶれ）

□□□□　（2）お客様に対して（笑顔、アイコンタクト）

□□□□　①お待たせしない。（レジに行列ができたときの対応の仕方）

★3人以上の行列ができた時は、もうひとつのレジを開ける。

□□□□　②声をかける。（「いらっしゃいませ。何をお探しですか？」）

□□□□　③お名前を覚える。お名前を呼ぶ。

□□□□　④棚の商品を落として割った時。（「おケガはございませんでしたか？」）

□□□□　⑤お買いにならなかったお客様へのご挨拶。

□□□□　⑥両替、道案内、お忘れ物。

★拾得物の扱い方

お客さまが店内や、店周りで金品を拾ってカウンターに預けられた時。

a）丁寧にお礼を述べ、お名前、ご住所、お電話番号を必ずメモして預かり証を書いてお渡しする。

b）「一週間たっても落とし主の出ない時は、警察（交番）へ届けておきます。」とお伝えする。

□□□□　（3）設備に対して（POSレジ、FF什器、e.t.c）

Ⅴ）チームワーク（他の人を手伝う）

□□□□　（1）他のレジへのバックアップ（手が空いた時、トラブル発生した時）

□□□□　（2）その他のヘルプ（手伝い）

□□□□　（3）自分の持ち場を離れる時には、社員に知らせる。

Ⅵ）態度とハッスル

□□□□　（1）的確な動きを伴うスピード

□□□□　（2）勤勉さ、素直さ

□□□□　（3）注意力（お客様に対して、商品に対して、設備に対して）

□□□□　（4）率先的行動（積極性）

Ⅶ）その他確認、注意事項

□□□□　（1）接客5大用語

◇いらっしゃいませ

◇はい、かしこまりました

◇少々お待ちくださいませ（お待たせいたしました）

◇あいすみません

◇ありがとうございました（またお越しくださいませ）

□□□□　（2）高額紙幣の取り扱いに注意する。

□□□□　（3）持ち場を清潔に保ち、常に整理整頓をする。

□□□□　（4）お客様のクレーム応対。

□□□□　（5）身だしなみを厳守する。

□□□□　（6）POSキー配列、キーボードの名称とその用途。

□□□□　（7）商品の分類。

□□□□　（8）バーコードがスキャンできない場合の対応。

□□□□　（9）登録違いの対応。

□□□□　（10）商品の包装（箱物、ビン）と水引。

□□□□　（11）事故伝の処理。

□□□□　（12）返金の処理。

□□□□　（13）途中集金。

□□□□　（14）空瓶回収の対応。（酒取扱店舗のみ）

□□□□　（15）レジ引継ぎ。

□□□□　（16）現金引継表の記入。

□□□□　（17）レシート交換及び詰まりの対処。

□□□□　（18）商品券の取扱い。

□□□□　（19）商品引換券の取扱い。

□□□□　（20）宅急便の受付。

□□□□　（21）ゴルフ、スキーの宅急便。

□□□□　（22）DPEの受付と引渡し。

□□□□　（23）代行収納の処理。

□□□□　（24）緊急事態の対処。

③宅配ビジネスタイプ　配達サービス

【オペレーション・トレーニング・チェックリスト（O.T.C）】

ランク	ﾄﾚｰﾆｰ	Cﾗﾝｸ	Bﾗﾝｸ	Aﾗﾝｸ
基準	作業を覚える	一人でできる	少し忙しい時間帯に一人でできる	忙しい時間帯に一人でできる
日付				
ﾄﾚｰﾅｰのｻｲﾝ				

Ⅰ）宅配の7ステップ（スマイル＆ハッスル、アイコンタクト）　一次の作業手順に従う

1）配達先の確認

□□□□　（1）配達用の伝票をマネジャーより受け取り、地図で配達先を確認し、行き方と帰り方を調べる。

★配達ルートを覚える際のポイント

★曲がる所の建物、一方通行の方向、お届先周辺の番地の並びも確認する。

2）注文品の取り揃え

□□□□　（1）取り揃えの順序（付属品から冷たい商品、暖かい商品の順序で）

★付属品（フォーク）⇒ドリンク⇒デザート（ケーキ、サラダ）⇒メイン（ピザ）

★袋詰めは冷たい商品と温かい商品は別々にして適当なサイズの袋を使う。

★正しいサイズを使用する。

★商品は水平にして持ち、配達用バックに入れる。

★厨房から「出来上がり」コールがあったら明るく、元気良く「はい」と返事をする。

□□□□　（2）完成品のクオリティーチェックを行う。

★ホールディングタイム

★目で見た品質チェック（パッケージのしみ・つぶれ、缶のつぶれ、その他）

★量のチェック（サラダ、その他）

□□□□　（3）小走りでスピーディーに取り揃えを行う。（T.L.Cで行う）

★T.L.C（やさしく、心を込めて、注意深く）

□□□□　（4）取り揃えが全て終了したら、注文品の取り揃えミスや不満がないか最終チェックを行う。（配達担当者が最終チェック者）

★配達用伝票とパッケージに貼ってある伝票を照合し、商品名、サイズ、個数をチェックする）

3）配達

□□□□　（1）ヘルメットを深くかぶり、アゴ紐をしめる。

□□□□　（2）明るく、元気良く「安全運転で行って来ます」と伝えて店舗を出る。

□□□□　（3）配達用バッグをジャイロボックスに入れて、フタをする。（T.L.Cで行う）

★フタがロックされているかチェックする。

□□□□　（4）左右確認して安全を確認してから出発する。

★安全運転5則を厳守する。

★ポイント　── いかに早く運転するかではなく、いかに早く店舗を出発するか。

★事故や道に迷った場合は、店に電話をし、マネジャーの指示に従う。

（店舗のTEL＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿）

4）注文品の手渡し

□□□□　（1）ドアを開ける前にお届け時刻を確認する。

□□□□　（2）ブザーを鳴らし「お待たせいたしました。〇〇店です。」と元気良く言う。

□□□□　（3）お届け時刻と注文内容を確認しながら商品に両手を添え、差し出す。

★配達用バッグから取り出す時は、T.L.Cで行う。

★「お待たせいたしました」と言葉を添える。

5）代金の授受

□□□□　（1）合計金額を言う。「〇〇〇〇円でございます。」

□□□□　（2）代金を受け取り、受け取り金額を述べる。「〇〇〇〇円お預かりいたします。」

★受け取った代金は、釣銭を渡すまでポシェットに入れない。

「〇〇〇円お返しいたします。」（紙幣に指をはさむ）

★高額紙幣は、初めに小銭を渡し、紙幣はお客様の前で数えて手渡す。

6）感謝と再来を促す

□□□□　（1）笑顔でお客様の目を見て挨拶する。（アイコンタクト）

★「ありがとうございました。またご利用くださいませ。」

★「ありがとうございました。またよろしくお願いいたします。」

7）帰店

□□□□　（1）店舗に到着したら、ジャイロを所定の位置に正しく置く。

★パーキングロックされているか確認する。

★店舗に入る時は、明るく元気よく「ただ今、帰りました。」と挨拶する。

Ⅱ）売上金の精算（シフトアップ時）　一次の作業手順に従う

□□□□　（1）現金をカウントして明細表の合計売上金額と過不足がないかを確認し、マネジャーにチェックしてもらう。

Ⅲ）サービス、その他　－次の作業手順に従う

■接客7大用語■
①いらっしゃいませ。
②ありがとうございます。
③かしこまりました。
④少々お待ちください。
⑤お待たせいたしました。
⑥恐れ入ります。
⑦申し訳ございません。

■安全運転5則■
①安全速度を必ず守る。
②カーブの手前でスピードを落とす。
③交差点では必ず安全を確かめる。
④一時停止で横断歩行者の安全を守る。
⑤整備不良車を運転しない。

□□□□　（1）出勤時にマネジャーに免許証とドライバーズカードを提示し、釣銭を受け取り、金額を確認する。

□□□□　（2）出勤時にヘルメットのアゴ紐を規定通り調整する。

□□□□　（3）領収書の発行の仕方を理解している。

□□□□　（4）ペナルティの発生したお客様には、お届けした時に真心のこもった対応をする。

□□□□　（5）高額紙幣の取扱いに注意する。

□□□□　（6）お客様からのアピールは丁寧に対応し、すぐマネジャーに伝える。

□□□□　（7）セーフティ（安全管理）の為、2時間毎に売上金を中抜きし、マネジャーへ渡す。

□□□□　（8）サービス券、割引券の処理方法を理解している。

□□□□　（9）店舗で待機している時は、必要に応じて店内の手助けをする。

□□□□　（10）ステーション（持ち場）を清潔に保ち、常に整理整頓しておく。

（Clean　as you go…行くところ常にキレイに）

□□□□　（11）フロア、駐車場は清潔に保ち、ゴミなどが落ちていないようにする。

□□□□　（12）ジャイロに異常があった時は、マネジャーに知らせる。

□□□□　（13）マネジャーの指示に従って必要な資材、備品を所定の位置に補充する。

□□□□　（14）アピアランス（身だしなみ）を確認する。

□□□□　（15）その他

④フードビジネスタイプ（FR）　フルサービス

【オペレーション・トレーニング・チェックリスト（O.T.C）】

ランク	ﾄﾚｰﾆｰ	Cﾗﾝｸ	Bﾗﾝｸ	Aﾗﾝｸ
基準	作業を覚える	一人でできる	少し忙しい時間帯に一人でできる	忙しい時間帯に一人でできる
日付				
ﾄﾚｰﾅｰのｻｲﾝ				

6STEPS　ースマイル、アイコンタクトに注意する。── 次の手順に従う

Ⅰ）挨拶（出入り口の開閉に注意する）

□□□□　（1）笑顔で、お客様の目を見て挨拶する。

Ⅱ）座席へのご案内

□□□□　（1）人数を伺い、それに見合う席へご案内する。

□□□□　（2）空席状態を常に把握しておく。

□□□□　（3）お客様を席へご案内できない場合は、マネジャーへ報告する。

Ⅲ）メニューの配布

□□□□　（1）座席に腰掛けられたら、メニューと必要な物をテーブルに持っていく。
（必要な物はマネジャーから教わる。）

□□□□　（2）メニューの配布方法はマネジャーから教わる。

□□□□　（3）必要な物をどのようにするかもマネジャーから教わる。

Ⅳ）注文品の承り

□□□□　（1）「ご注文はお決まりですか」とお客様の様子を観察してからテーブルに行って尋ねる。

□□□□　（2）話し方は早口、機械的にならない様に注意し、正しい商品名を復唱する。

□□□□　（3）必要に応じて、効果的な推奨販売を行う。

□□□□　（4）取り揃える前に「少々お待ちください」と言う。

Ⅴ）注文品の取り揃え

□□□□　（1）コンディメント（調味料）をテーブルへ運び、ナイフ、フォーク等をセッティングする。

□□□□　（2）「お待たせいたしました。」と言葉を添えながら、注文品をテーブルの上に並べ、注文品がどのお客様か分からない場合は「～はどちら様でしょうか。」と確認してから並べる。

□□□□　（3）注文品を全て揃えたか自分で確認し、お客様に言葉を添える。

「ごゆっくりお召し上がりくださいませ。」

□□□□　（4）食後のデザート等は、お客様の様子を観察して、適切なタイミングにお持ちするように配慮する。

サービス、その他　── 次の事項に注意する。

■接客7大用語■

①いらっしゃいませ。
②ありがとうございます。
③かしこまりました。
④少々お待ちください。
⑤お待たせいたしました。
⑥恐れ入ります。
⑦申し訳ございません。

□□□□　（1）注意を受けた後、商品を作っている間、お待ち頂いたお客様には注意を払いお届けした時に真心のこもった応対をする。

□□□□　（2）サービングタイムの基準に合うようにする。

□□□□　（3）お客様のアピールは丁寧に応対し、すぐにマネジャーを呼ぶ。

□□□□　（4）特別注文があった場合は、すべてのオーダーを聞いてから速やかにマネジャーに伝える。

□□□□　（5）取扱商品以外のものを要求された場合は、失礼のないように応対し、自分のお店の商品をお勧めする。

□□□□　（6）機器が正しく作動していない時は、マネジャーに知らせる。

□□□□　（7）マネジャーの指示に従って必要な資材、備品を所定の位置に補充する。

□□□□　（8）自分のポジションを離れる時はマネジャーに知らせる。

□□□□　（9）服装を確認する。

⑤フードビジネスタイプ（FF）　カウンターサービス

【オペレーション・トレーニング・チェックリスト（O.T.C）】

ランク	ﾄﾚｰﾆｰ	Cﾗﾝｸ	Bﾗﾝｸ	Aﾗﾝｸ
基準	作業を覚える	一人でできる	少し忙しい時間帯に一人でできる	忙しい時間帯に一人でできる
日付				
ﾄﾚｰﾅｰのｻｲﾝ				

6STEPS　ースマイル、アイコンタクトに注意する。── 次の手順に従う

Ⅰ）挨拶（出入り口の開閉に注意する）

□□□□　（1）笑顔で、お客様の目を見て挨拶する。

Ⅱ）注文品の承り

□□□□　（1）話し方は早口、機械的にならない様に注意し、正しい商品名を復唱しながらレジに打ち込む。

□□□□　（2）必要に応じて効果的な推奨販売を行う。

□□□□　（3）お召し上がり、お持ち帰りの確認を行う。

□□□□　（4）合計キーを押し、その金額をお客様に伝える。

□□□□　（5）取り揃える前に「少々お待ちください。」と言う。

Ⅲ）注文品の取り揃え

□□□□　（1）取り揃えの順序（ストロー、シュガー等を先に揃える。）

★ストロー、シュガー、e.t.c⇒ドリンク（冷凍商品⇒冷蔵商品⇒暖かい商品）
⇒サンドウィッチ⇒デザート（温かいもの⇒冷たいもの）
★正しいサイズのバッグを使用する。
★サンドウィッチは片手に1つずつ持ち、サンドウィッチに手のかたが付かない様に親指は横に添え、4本の指ですくうように持つ。

□□□□　（2）完成品の品質チェックを行う。

★製造後販売時間の確認
★目で見た品質チェック（ラッピングペーパーのシミ、その他）
★量のチェック（氷の量・完成品のドリンクの量）基準まできているか。

□□□□　（3）小走りでスピーディーに取り揃えを行う。（静かに行う）

□□□□　（4）取り揃えが全て終了したら、オーダーの最終チェックを行う。
（オーダーを受けた者が商品の最終チェック）

Ⅳ）注文品の手渡し

□□□□　（1）「お待たせいたしました」と言葉を添える。

□□□□　（2）バッグは2つ折りにし、ロゴマークがお客様に向いているようにする。

□□□□　（3）トレー、バッグは両手を添え、カウンターの上を滑らせる様に差出す。

Ⅴ）代金の授受

□□□□　（1）合計金額を言う。

□□□□　（2）代金を受け取り、受け取り金額を述べてからレジに打ち込む。
★高額紙幣は初めに小銭を渡し、紙幣はお客様の前で数えて渡す。
★紙幣はレジの手前に挟む。（紙幣用クリップを付けておく）
★代金は商品を取り揃えてから受け取る。

Ⅵ）感謝と再来を促す

□□□□　（1）笑顔でお客様の目を見て挨拶をする。
★「ありがとうございました。また、ご利用くださいませ。」
「ありがとうございました。ごゆっくりお召し上がりください。」

サービス、その他　── 次の事項に注意する。

■接客7大用語■

①いらっしゃいませ。
②ありがとうございます。
③かしこまりました。
④少々お待ちください。
⑤お待たせいたしました。
⑥恐れ入ります。
⑦申し訳ございません。

□□□□　（1）注意を受けた後、商品を作っている間、お待ち頂いたお客様には注意を払いお届けした時に真心のこもった応対をする。

□□□□　（2）接客時間の基準に合うようにする。
（ランチタイム2分、カウンタータイム1分、但しピーク時30秒）

□□□□　（3）高額紙幣の取扱いに注意する。

□□□□　（4）レジを清潔に保ち、常に整理整頓しておく。（Clean as you go.）

□□□□　（5）お客様のアピールは丁寧に応対し、すぐにマネジャーを呼ぶ。

□□□□　（6）無料券、商品券等の取扱い方法を理解している。

□□□□　（7）打ち間違いあった場合は、マネジャーに知らせ正しく処理する。

□□□□　（8）特別注文があった場合は、すべてのオーダーを聞いてから速やかにマネジャーに伝える。

□□□□　（9）取扱商品以外のものを要求された場合は、失礼のないように応対し、自分のお店の商品をお勧めする。

□□□□　（10）必要に応じて他のレジを手助けする。

□□□□　（11）床を清潔に保ち、ゴミ等落ちていないようにする。

□□□□　（12）ロス商品の処理方法が正しく実施できる。

□□□□　（13）機器が正しく作動していない時は、マネジャーに知らせる。

□□□□　（14）マネジャーの指示に従って必要な資材、備品を所定の位置に補充する。

□□□□　（15）自分のポジションを離れる時はマネジャーに知らせる。

□□□□　（16）服装を確認する。

□□□□　（17）必要に応じて手を頭上に高く上げ、レジの前へ誘導する。

⑥CD ビデオレンタルタイプ　カウンター接客サービス

【オペレーション・トレーニング・チェックリスト（O.T.C）】

ランク	ﾄﾚｰﾆｰ	Cﾗﾝｸ	Bﾗﾝｸ	Aﾗﾝｸ
基準	作業を覚える	一人でできる	少し忙しい時間帯に一人でできる	忙しい時間帯に一人でできる
日付				
ﾄﾚｰﾅｰのｻｲﾝ				

── 次の手順に従う

Ⅰ）貸出しの6STEPS　ースマイル、アイコンタクトに注意する。

1）挨拶（出入り口の開閉に注意する）

□□□□　（1）笑顔で、お客様の目を見て挨拶する。

2）確認

□□□□　（1）「貸出し」「返却」「販売」の確認をする。
「貸出しですか？」「返却ですか？」

□□□□　（2）会員証の提示を求める。「会員証をお見せいただけますか。」

□□□□　（3）新規のお客様の場合は会員登録を行う。

□□□□　（4）紛失の場合は再発行する。忘れた場合は「貸出し」できない

3）商品の読み取り

□□□□　（1）スキャナーでバーコードを読み取る。

4）商品の手渡し

□□□□　（1）貸出し商品をバッグに入れ、「お待たせいたました」と言葉を添える。

5）代金の授受

□□□□　（1）合計金額を言う。

□□□□　（2）代金を受け取り、受け取り金額を述べてからレジに打ち込む。
★高額紙幣は初めに小銭を渡し、紙幣はお客様の前で数えて渡す。
★紙幣はレジの手前に挟む。（紙幣用クリップを付けておく。）

6）感謝と再来を促す

□□□□　（1）笑顔でお客様の目を見て挨拶する。
★「ありがとうございました。また、ご利用くださいませ。」

Ⅱ）返却の 5 STEPS　ースマイル、アイコンタクトに注意する。

7）挨拶

□□□□　（1）笑顔で、お客様の目を見て挨拶する。

8）確 認

□□□□　（1）「貸出し」「返却」「販売」の確認をする。
「貸出しですか？」「返却ですか？」

9）商品のお預かり

□□□□　（1）返却された商品をスキャナーで読み取る。

□□□□　（2）返却予定日を確認する。遅れている場合は商品の確認後、お客様へ告知する。

10）商品の確認

□□□□　（1）商品の外環、パッケージ、ジャケット、汚れ、破損、キズの有無を確認する。

□□□□　（2）異常があればマネジャーに報告する。

11）お客様への告知

□□□□　（1）返却予定日以内の場合には、お客様にその旨を告げる。
「～様、ありがとうございます。また、どうぞご利用くださいませ。」

□□□□　（2）返却予定日を過ぎている場合は、延滞料金を告知し精算して頂く。
「～様、恐れ入りますが～日の超過ですので、〇〇円となります。」
「ありがとうございました。また、どうぞご利用くださいませ。」

サービス、その他　── 次の事項に注意する。

■接客7大用語■

①いらっしゃいませ。
②ありがとうございます。
③かしこまりました。
④少々お待ちください。
⑤お待たせいたしました。
⑥恐れ入ります。
⑦申し訳ございません。

□□□□　（1）接客時間に合うようにする。
（ランチタイム　　分、カウンタータイム　　分、但しピーク時　　）

□□□□　（2）高額紙幣の取扱いに注意する。

□□□□　（3）レジを清潔に保ち、常に整理整頓しておく。（Clean as you go.）

□□□□　（4）お客様のアピールは丁寧に応対し、すぐにマネジャーを呼ぶ。

□□□□　（5）無料券・商品券等の取扱い方法を理解している。

□□□□　（6）打ち間違いがあった場合は、マネジャーに知らせ正しく処理する。

□□□□　（7）特別注文があった場合は、すべてのオーダーを聞いてから速やかにマネジャーに伝える。

□□□□　（8）取扱商品以外のものを要求された場合は、失礼のないように応対し、自分のお店の商品をお勧めする。

□□□□　（9）床を清潔に保ち、ゴミ等落ちていないようにする。

□□□□　（10）機器が正しく作動していない時は、マネジャーに知らせる。

□□□□　（11）マネジャーの指示に従って必要な資材、備品を所定の位置に補充する。

□□□□　（12）自分のポジションを離れる時はマネジャーに知らせる。

□□□□　（13）服装を確認する。

⑦開発用フォーマット

【オペレーション・トレーニング・チェックリスト（O.T.C）】

ランク	ﾄﾚｰﾆｰ	Cﾗﾝｸ	Bﾗﾝｸ	Aﾗﾝｸ
基　準	作　業　を　覚　え　る	一　人　で　で　き　る	少し忙しい時間帯に一人でできる	忙しい時間帯に一人でできる
日　付				
ﾄﾚｰﾅｰのｻｲﾝ				

⑦開発用フォーマット

【オペレーション・トレーニング・チェックリスト（O.T.C）】

ランク	ﾄﾚｰﾆｰ	Cﾗﾝｸ	Bﾗﾝｸ	Aﾗﾝｸ
基　準	作　業　を　覚　え　る	一　人　で　で　き　る	少し忙しい時間帯に一人でできる	忙しい時間帯に一人でできる
日　付				
ﾄﾚｰﾅｰのｻｲﾝ				

2. オペレーションのO.T.C

①フードビジネスタイプ（FR） チャーブロイラー：ハンバーグデミグラスソース

【オペレーション・トレーニング・チェックリスト（O.T.C）】

ランク	ﾄﾚｰﾆｰ	Cﾗﾝｸ	Bﾗﾝｸ	Aﾗﾝｸ
基準	作業を覚える	一人でできる	少し忙しい時間帯に一人でできる	忙しい時間帯に一人でできる
日付				
ﾄﾚｰﾅｰのｻｲﾝ				

チャーブロイラー　── 次の手順に従う

□□□□　（1）ハンバーグステーキは、チャーブロイラーで片面2分、返して2分焼く。

□□□□　（2）冷凍のデミグラスソースは、ボイル機の沸騰湯で4分過熱する。

□□□□　（3）冷凍のポンムパリジャンは、＃1フライヤーで4分揚げる。

□□□□　（4）焼きあがったハンバーグステーキをプレートに乗せ、電子レンジで25秒加熱する。

□□□□　（5）10インチプレートのロゴマークを正面に向け、ロゴマークの左側から付け合わせのポンムパリジャン、人参グラッセ（シャトー）、グリーン野菜の順でキレイに盛り付ける。

□□□□　（6）付け合わせの手前にハンバーグステーキを盛り付け、デミグラスソースのパックを開けてハンバーグステーキ全体にかける。

□□□□　（7）プレートの周囲をキーバックでキレイに拭き提供する。
★ソースや肉汁の拭き残しがないように注意する。

その他　── 次の事柄に注意する

□□□□　（1）ポーション量を守る。
★ハンバーグステーキ…… 1
★デミグラスソース…… 1
★ポンムパリジャン…… 50g（6～7個）
★人参グラッセ…… 2
★グリーン野菜…… 30g

□□□□　（2）オーダー伝票の内容をよく確認する。

□□□□　（3）ハンバーグステーキは、24時間冷凍解凍を行い、解凍後48時間で消化する。

□□□□　（4）付け合わせの野菜の保管方法に注意する。（品質のチェックを常に行う。）

□□□□　（5）機器のスイッチが入っていて、グリルサーモスタットの設定が正しく設定されているか確認する。（温度は適正か）

□□□□　（6）ダスター、キーバッグ及びプレート、食材が充分用意してあるか確認する。

□□□□　（7）チャーブロイラーのローテーションを守る。

□□□□　（8）よく研いであるスパチュラを使う。（ラッシュが終わるごと及び必要な時に研いでおく。）

□□□□　（9）チャーブロイラーは、ワイヤーブラシでしっかりとカーボンを落としキレイにしておく。

□□□□　（10）ステーションを清潔に保ち、常に整理整頓しておく。（Clean as you go.）

□□□□　（11）フロアを清潔に保ち、ゴミなど落ちていないようにする。

□□□□　（12）機器が正しく作動していない時は、マネジャーに知らせる。

□□□□　（13）グリルの奥、手前、端からそれぞれ約5cmの所まで（コールドゾーン）には、ミートを置かない。

□□□□　（14）完成品、未完成品のウェイストを正しく処理する。

□□□□　（15）商品の製造やステーションのオペレーションの維持に必要な備品及び原材料を所定の場所に補充する。

□□□□　（16）調理後はチャーブロイラー、スチームテーブルなどチャーブロイラーエリアをキレイにする。

□□□□　（17）自分のポジションを離れる時はマネジャーに知らせる。

□□□□　（18）火災や事故の場合にどう行動すべきか知っている。

□□□□　（19）その他

②小売業タイプ　品出しと陳列

【オペレーション・トレーニング・チェックリスト（O.T.C）】

ランク	トレーニー	Cランク	Bランク	Aランク
基準	作業を覚える	一人でできる	少し忙しい時間帯に一人でできる	忙しい時間帯に一人でできる
日付				
トレーナーのサイン				

Ⅰ）品出し

1）品出し、納品片付け　一次の手順に従う

□□□□　（1）バックルームの商品（売れ筋商品）を商品分類（カテゴリー）ごとに配列しておき、分類単位ごとに品出しをする。
★レイアウト表、ゴンドラ台帳を参考にする。

□□□□　（2）バックルームのスチール棚1段ごとに10種類ほどの商品を、それぞれ1個ずつ取ってコンビボックスに入れる。

□□□□　（3）コンビボックスをサービスワゴン（折畳み式台車または2段台車）に積んで売場へ運ぶ。
★この時、必ずキーバック、毛ばたきを持って行く。

□□□□　（4）ゴンドラに陳列できる数量をメモした上でバックルームに戻り、その個数と次の商品（10種類）をまた1個ずつ運ぶ。以上の作業を繰り返す。

□□□□　（5）キーバックでゴンドラ棚段、仕切板をよく拭いた後、先入れ、先出し、前進立体陳列の原則どおりに陳列する。

□□□□　（6）納品された商品をすぐ品出しする時は、まず売場に陳列し、残った分をバックルームに分類保管する。

□□□□　（7）ラーメン、スナック、紙製品など、特にボリューム陳列の必要なものは、売場の現状を見た後で補充商品出しを行う。

□□□□　（8）缶詰など比較的回転の遅い商品は、週 1 回の品出し日を決め、まとめて品出しを行う。
★但し、同じ缶詰でも一部の水産缶のような売れ筋商品は、頻繁な品出しを行う。

2）品出しの際の注意事項

□□□□　（1）古い汚れた値札を新しいものに付け替える。
★古い値札を取る時、商品の生地を傷めないように注意する。

□□□□　（2）売価が前の商品と違っている時は、オーナーさんに報告して指示を受ける。
★発注台帳、仕入伝票による新価格の確認をする。
★在庫変更報告書に記入し提出する。

□□□□　（3）旧商品の鮮度のチェック（製造年月日の確認）を行う。

□□□□　（4）新商品陳列、旧商品カットの方法（終売か、併売か…）の確認をする。

□□□□　（5）フェイスのなくなっている商品の確認をする。

□□□□　（6）通路に商品を陳列しない。

□□□□　（7）商品を床にじか置きするのは厳禁。

□□□□　（8）段ボールをカッターで開ける時、カッターの刃が体から離れた反対側を切るように注意する。

□□□□　（9）段ボールの空箱はすぐ潰して整理する。（商品が残っていないかどうかの確認を行う。）

□□□□　（10）品出しに使ったサービスワゴンやコンビボックスに貼り付いた値札は必ずはがす。

□□□□　（11）単品ごとの商品の在庫状態が一目でわかるようにバックルームの整理整頓は常に行う。

Ⅱ）陳列　－次の手順に従う

1）前進立体陳列

□□□□　（1）陳列の基本は、あくまでもお客様が見やすく手に取りやすい状態に商品を並べる。
★ただ商品を積み上げることではない。

□□□□　（2）フェイスアップすることによってボリューム感を出し、お客様の視覚に訴える。
★衝動買いを誘う。（売り逃しの防止）
★缶類はラベルを正面に向ける。
★商品のヘリを棚板に揃える。

□□□□　（3）リーチイン商品やパンなど、売れ残ると不良品になる商品ほど小まめに手を取る。
★特にピークタイムになる前の前進陳列（前出し）を必ず実施すること。

2）グループ陳列

□□□□　（1）商品を幅広く並べてもお客様の目に一度入る棚段の範囲はごく限られてしまうので、同類または関連する商品を一つのグループにまとめて陳列する。
★お客様の目に入りやすく、買い物がしやすくなる。（関連陳列）

□□□□　（2）同一銘柄商品を上下に陳列する時は、サイズの大きいもを下段に、小さいものを上段に置き、見た目の心理安定感を演出する。また、手に取りやすくする。
★例1　パンの陳列
①ペストリーと朝生（あさなま）目線に並べる。
②同種類、同一グループのパンは同じ棚段に集める。
★例2　缶詰の陳列
①ラベルを全て真正面に向ける。
②缶詰の底のヘリを棚板より数ミリ外に出して積み上げて行く。
③奥に倒れている古い在庫品に注意する。
④特に一番上の缶のホコリは、小まめにハタキかけをするか、ふきんで拭き取る。

3）エンド陳列

□□□□　（1）ゴンドラのエンドには、季節商品を置いて季節感を強調する。（店内に新鮮な雰囲気を漂わせる。）

□□□□　（2）販促商品や宣伝中の商品など、お客様の注意を特に引きたい商品を陳列する時にも、エンドを利用する。（この時は、ある程度ボリューム感が必要）

□□□□　（3）子供向けの商品は下段に並べる。但し、実際にお買い上げになっているお客様（子供か、母親か）の年齢層と背丈を考えて陳列する。

4）陳列の際の注意事項

□□□□　（1）ボリューム感を出す際に、商品の積み過ぎに注意する。（積んだ商品が崩れてケガや商品の破損を防止する。）
★適正な積段数にする。

□□□□　（2）突出し陳列はしない。（突出しが邪魔をしてお客様の動線を妨げるため）

□□□□　（3）陳列の基準を守る。（見やすさ・触りやすさ・選びやすさ・見た目のキレイさ）

□□□□　（4）フェイシング管理（魅力面の標示・棚間隔・フェイス数・フェイスアップ・縦陳列）をしっかりと行う。

□□□□　（5）優先順位（季節・地域特性・売りたい商品・利益率の高い商品・販促品・人気のある商品・今紹介しなければならない商品）を考えて陳列する。

□□□□　（6）P.O.Pと商品のズレに注意し、汚れたり、破れたりしているものは取り替える。

□□□□　（7）不良品が陳列されていないか常に注意する。

③小売業タイプ　検品と値付け

【オペレーション・トレーニング・チェックリスト（O.T.C）】

ランク	トレーニー	Cランク	Bランク	Aランク
基準	作業を覚える	一人でできる	少し忙しい時間帯に一人でできる	忙しい時間帯に一人でできる
日付				
トレーナーのサイン				

Ⅰ）検品　── 次の作業手順に従う

1）検品作業

□□□□　（1）仕入伝票のチェックをする。
①店名、店番号（誤配でないかどうかの確認）
②納品日（ストアスタンプの日付と一致しているかどうかの確認）
③訂正箇所の有無
④合計金額（手書き伝票の場合のチェック実施）

□□□□　（2）お店の人が商品名を読み上げ、ベンダーさんが現物の数量を答える。（お店の人もその数量を確認する。）

□□□□　（3）鮮度品質、包装などのチェックをする。

□□□□　（4）製造年月日と納品期限の確認をする。

□□□□　（5）引合欄にレ印を入れる。

□□□□　（6）検品者著名欄に検品のサインをする。

□□□□　（7）ストアスタンプを押す。

2）次の事柄に注意する

□□□□　（1）検数と検質のどちらが欠けても完全な検品とは言えない。（数量と品質のチェックを行う）

□□□□　（2）検品は原則としてバックルームで行う。
★ベンダーさんをバックルームに入れる時は、お店の人が必ず側につく。

□□□□　（3）数量不足、不良品の処理法
①ベンダーさんに仕入伝票の訂正とサインをもらう。数量欄だけでなく、原価、売価とも訂正欄に記入のあることを確認する。
②修正区分の「アリ」を〇印で囲む。

□□□□　（4）検品後、収納した商品の中に、不良品を発見した時の処理法。
①即、ベンダーさんに電話連絡をする。
②返品伝票を起票する。

Ⅱ）値付け　── 次の作業手順に従う

1）値付け作業

□□□□　（1）値付け前に必ず売価を確認する。

□□□□　（2）値札省略商品以外は全商品に値札を打つ。

★原則としてバックルームで行う。

□□□□　（3）ハンドラベラーの使用法。

①値札を打つ位置によって使い分ける。

②新しいジェットテープとの交換の方法、インクの補充法。

③テープとインクの発注先。

□□□□　（4）値札の位置

★商品の種類によって値札を打つ位置の統一を図り、レジ登録の効率を上げる。

①箱物、袋物は段ボールに開けた商品面に打つ。

②缶物は上部。

③酒類、ビンものは原則として前面（ガラス面の上）に打つが、ビール、コーラなど回転の速いものは作業効率を上げるために王冠の上に打っても良い。

2）次の事柄に注意する

□□□□　（1）当日入荷商品の値札チェック。（仕入伝票との照合）

★P/Aの値札付け違いを防止。

□□□□　（2）全商品値札の検査。

□□□□　（3）POS表示と違うものが発見されたらすぐ正確な値付けをする。

★特に進物用セット商品に注意。

□□□□　（4）どのような場合でも、値札で商品名、容量、製造年月日を隠さないようにする。

□□□□　（5）値替え時には、前の値札シールを必ずはがしてから正しい値札を付ける。

④開発用フォーマット

【オペレーション・トレーニング・チェックリスト（O.T.C）】

ランク	ﾄﾚｰﾆｰ	Cﾗﾝｸ	Bﾗﾝｸ	Aﾗﾝｸ
基　準	作　業　を　覚　え　る	一　人　で　で　き　る	少し忙しい時間帯に一人でできる	忙しい時間帯に一人でできる
日　付				
ﾄﾚｰﾅｰのｻｲﾝ				

④開発用フォーマット

【オペレーション・トレーニング・チェックリスト（O.T.C）】

ランク	ﾄﾚｰﾆｰ	Cﾗﾝｸ	Bﾗﾝｸ	Aﾗﾝｸ
基　準	作　業　を　覚　え　る	一　人　で　で　き　る	少し忙しい時間帯に一人でできる	忙しい時間帯に一人でできる
日　付				
ﾄﾚｰﾅｰのｻｲﾝ				

３．クレンリネスのO.T.C

①小売業タイプ　クレンリネス（デイリー）

【オペレーション・トレーニング・チェックリスト（O.T.C）】

ランク	トレーニー	Cランク	Bランク	Aランク
基準	作業を覚える	一人でできる	少し忙しい時間帯に一人でできる	忙しい時間帯に一人でできる
日付				
トレーナーのサイン				

Ⅰ）店内 ── 次の作業手順に従う

1）トイレ

□□□□　（1）洗面台は水アカを洗い流し、水滴を拭き取り、ハンドソープを補充する。
★鏡はダスターで水拭きしてから、ペーパータオルで乾拭きする。

□□□□　（2）床はゴミを掃き取り、モップがけをして汚れを拭き取る。

□□□□　（3）壁の汚れを拭き取る。

□□□□　（4）便器の中は、便器用ブラシで洗浄し、外回りもきれいに拭き上げる。
★便座やフタについても表・裏とも拭き上げる。

□□□□　（5）トイレに詰まりがないか水を流してチェックして、便器の汚れの最終チェックをする。
★悪臭がないか注意する。（消臭剤のチェックも行う。）

□□□□　（6）汚物いれのゴミを捨て、ビニール袋をセットする。また、汚れをチェックして拭き上げる。

□□□□　（7）トイレットペーパーホルダーのフタの汚れを取り、トイレットペーパーを補充し、三角折りする。

□□□□　（8）ペーパータオルキャビネットの汚れを取り、ペーパータオルを補充する。

□□□□　（9）ゴミ箱のゴミを捨て、清潔であるかチェックする。

□□□□　（10）ドアとドアノブをキレイに拭き上げる。

□□□□　（11）清掃道具入れの整理整頓を行い、補充品（トイレットペーパー・ペーパータオル）の補充を行う。

2）売場

□□□□　（1）床は毎日数回清掃。天井の蛍光灯が反射するほど磨き上げる。
★床に付着した泥、値札、ガムは「スクレーパー」で削り取る。
★雨や雪の日は滑りやすく危険なので、乾いたモップで水気を拭き取っておく。

□□□□　（2）セールスカウンターの表面を磨き上げる。キレイなキーバックを使う。汚れが落ちない時は、フォワードを使用。
★カウンターやハンドディップケースの上の小物商品を陳列しない。
★ファーストフード器具の汚れを拭き取る。

□□□□　（3）リーチインケースは、きれいなダスター拭き上げる。
★ドアは取っ手、フレーム、ガラス。ケース内部はワイヤー棚、底板、ドレンパン、蛍光灯の清掃を行う。
★リーチインドアは必ず1枚開ける。また、清掃のためにドアを開放する場合は、15分までとする。

□□□□　（4）弁当ケースはキレイなダスターで拭き上げる。
★外回りは、手すり部分、アクリル側板、ケース上部。ケース内部は、棚板、敷板の清掃をする。
★排水口の詰まりに注意し、ドレタンクの水を捨てる。（1日に2～3回）

□□□□　（5）買い物カゴは、汚れの目立つものを洗剤で水洗いし、陰干しにする。
★内底の四隅が特に汚れるので注意。

□□□□　（6）ゴンドラは品出しの時、必ずキーバックで棚板の上、下を拭く。
★最上段、棚段の先端、最下段、蹴り込み部分（床から 30 cmの部分）が特に汚れる。
★棚板、こぼれ止め、ブラケット、仕切り板を拭く。

□□□□　（7）フック陳列のパッケージもの（電気小物、カミソリ、文具、玩具など）は、特にホコリがたまりやすいので、小まめにハタキがけをする。

□□□□　（8）値札、P.O.Pの汚れ、はがれ注意。汚れたP.O.Pはすぐに取り外すように習慣づける。

□□□□　（9）清掃作業の時は、商品を床に直接置かず、コンビボックスなどを利用する。

Ⅱ）店外 ── 次の作業手順に従う

□□□□　（1）駐車場（ない場合は店頭）は、植え込みをチェックし、吸殻、袋ゴミ等を拾う。
★汚れがひどい場合は掃き掃除をする。

□□□□　（2）玄関マットは、デッキブラシでこすりホコリを取る。
★汚れがひどい場合は、洗剤を使い、洗い流し、よく乾燥させる。

□□□□　（3）ゴミ箱は、ダスターで拭き上げ、中のゴミを捨てる。
★内側の汚れがひどい場合は、洗剤で洗い流す。
★ゴミ投入口の扉の汚れ（裏・表）に注意する。

□□□□　（4）スモーキングスタンドの汚れを拭き取り、吸殻を捨て、水を張る。

□□□□　（5）軒下はクモの巣がないかチェックし、ホウキでホコリを掃う。
★横断幕のはがれや変色、錆にも注意する。（画びょうを使用する場合は、プラスッチック製のものにする。）

□□□□　（6）軒下タイル（犬ばしり）は、デッキブラシで水洗いしモップで拭く。
★殺虫灯をつけている時は、死んで落ちた虫に注意する。

□□□□　（7）公衆電話は、電話機本体（受話器、ダイヤルなど）のホコリをキーバックで拭く。汚れが落ちない時は、洗剤を使用する。また、屋根覆いがあれば、店板と内側壁面のホコリ、汚れを取る。
★コードのよじれを直す。
★電話帳は、戸外に置くと汚れるので、店内にしまっておく。お客様のご要望があればすぐお見せする。

□□□□　（8）フロントガラスはキーバックに水を含ませ、ガラス面をこすった後、スクイジーで水を切る。（自動ドアの場合はスイッチを切っておく。）汚れが落ちない時は、ガラスクリーナーを使用。店内側も同様に行う。

次の事柄に注意する

□□□□　（1）用途によってキーバックを使い分ける。
例：ピンク　⇒　ディスプレイ台、商品棚
グリーン　⇒　鏡、ガラス、ステンレス
白　⇒　上記以外

□□□□　（2）通常の仕事に戻る前に、服装のチェックを行い、手を洗う。

②フードビジネスタイプ　ラウンド

【オペレーション・トレーニング・チェックリスト（O.T.C）】

ランク	トレーニー	Cランク	Bランク	Aランク
基準	作業を覚える	一人でできる	少し忙しい時間帯に一人でできる	忙しい時間帯に一人でできる
日付				
トレーナーのサイン				

店内　―次の手順に従う

1)客先のクレンリネス

□□□□　（1）お客様に笑顔で挨拶し、感謝を述べ再来を促す。

□□□□　（2）お客様のいないテーブルとイス、メニュー、テーブルP.O.P、カスターセットを拭き、テーブルにセットする。
★灰皿の有無を確認する。

□□□□　（3）床を掃く。（テーブルの下等に注意）
★お客様の失礼にならない様注意し、声をかける。（特に食事の場合は注意する。）

□□□□　（4）床にモップをかける。（テーブルの下等に注意）
★お客様とすれ違う時や周りに注意する。

□□□□　（5）スモーキングスタンド（ウエイティングスペース）を洗う。
★水が入っているか確認する。

□□□□　（6）パテーション、テレビカウンターの汚れを取る。

□□□□　（7）植栽の枯葉や鉢の汚れを取る。

□□□□　（8）客席の温度が快適かチェックする。

□□□□　（9）異臭、悪臭はないか？また、煙がダクトに吸われているか（エアーの強弱は適正か）チェックする。

□□□□　（10）BGM の大きさは適当かチェックする。

□□□□　（11）掲示物、ポスター等のP.O.Pがはがれていないかチェックする。

2)トイレのクレンリネスと資材

□□□□　（1）トイレットペーパーを補充する。（トイレットペーパーの三角折りをする）

□□□□　（2）ハンドソープの量が充分かチェックし、少ない時は補充する。

□□□□　（3）ペーパータオルを補充する。

□□□□　（4）鏡と洗面台のクレンリネスを行う。

□□□□　（5）床のクレンリネスを行う。

□□□□　（6）便器（便座裏、フタ）は汚れていないかチェックし、クレンリネスを行う。

□□□□　（7）汚物缶にゴミがたまっていたら捨てる。また、清潔であるかチェックを行う。

□□□□　（8）トイレに詰まりはなく、水は流れるかチェックし、クレンリネスを行う。

□□□□　（9）洗面台下を整理整頓し、ゴミ箱にゴミが溜まっていたら捨て、クレンリネスを行う。

□□□□　（10）悪臭がないかチェックし、芳香剤の量が充分かチェックする。

3)店舗周り（店舗入口及び周辺のクレンリネス）

□□□□　（1）店舗周りの目に付くゴミは拾い、必要な場合は掃く。

□□□□　（2）お客様の進行を妨げる自転車その他の障害物は整理整頓する。

□□□□　（3）入口マット、階段は汚れていないかチェックし、クレンリネスを行う。

□□□□　（4）入口ドア、取っ手、フロントガラスは汚れていないかチェックし、クレンリネスを行う。

□□□□　（5）外部のP.O.Pの汚れ、褪色のチェックをし、クレンリネスを行う。

4)駐車場

□□□□　（1）植え込みをチェックする。

□□□□　（2）駐車場に落ちている吸殻などを拾う。

□□□□　（3）駐車場に危険物などが落ちていないか、また、不審な車などがないかチェックする。

次の事柄に注意する

□□□□　（1）ホウキ、ちりとり、ダスター、モップ、ドライモップ、ゴミ箱などの清掃用具は揃っているか、また、汚れや悪臭はないかチェックする。

□□□□　（2）清掃の用途によってダスターを使い分ける。

例：テーブル　⇒
　　その他　　⇒
　　衛生用　　⇒

□□□□　（3）その他

③小売業タイプ　売場のクレンリネス

【オペレーション・トレーニング・チェックリスト（O.T.C）】

ランク	トレーニー	Cランク	Bランク	Aランク
基準	作業を覚える	一人でできる	少し忙しい時間帯に一人でできる	忙しい時間帯に一人でできる
日付				
トレーナーのサイン				

店内一次の作業手順に従う

1）売場のクレンリネスと資材補充

□□□□　（1）お客様に笑顔で挨拶する。

□□□□　（2）お客様に笑顔で感謝を述べ、再来を促す。

□□□□　（3）ダストボックス
★ゴミが一杯になったら、ゴミ袋を交換する。
（残りのゴミ袋が2枚以上あるか確認し、無い場合は補充する）
★ダストボックスのホコリ、汚れを拭く。
★たばこの吸殻が捨てられていないか注意する。

□□□□　（4）商品棚・ディスプレイ台のクレンリネスを行う。（商品棚の上、溝に注意する。）

□□□□　（5）商品のクレンリネスを行う。（目立つ汚れ、ホコリ、黒ずみを取る。）

□□□□　（6）スモーキングスタンドのクレンリネスを行う。
★水が入っているか確認する。

□□□□　（7）フロアにゴミ、ホコリ等がないか注意し、落ちていれば拾う。
（ディスプレイ台や商品棚の隅に注意する。）

□□□□　（8）階段の手すりの汚れを取る。

□□□□　（9）売場の温度が快適かチェックする。

□□□□　（10）異臭、悪臭はないかチェックする。

□□□□　（11）BGMの大きさは適当かチェックする。

□□□□　（12）照明の電球が切れていないかチェックする。

□□□□　（13）掲示物、ポスター等が剥がれていないかチェックする。

2）トイレのクレンリネスと資材

□□□□　（1）トイレットペーパーを補充する。（トイレットペーパーの三角折りをする）

□□□□　（2）洗剤の量が充分かチェックし、少ない時は補充する。（3倍に希釈）

□□□□　（3）ハンドドライヤーのクレンリネスを行う。
（ペーパータオル使用の店舗はペーパータオルを補充する）

□□□□　（4）鏡と洗面台のクレンリネスを行う。

□□□□　（5）床のクレンリネスを行う。

□□□□　（6）便器（便座裏、フタ）は汚れていないかチェックし、クレンリネスを行う。

□□□□　（7）汚物缶にゴミがたまっていたら捨てる。また、清潔であるかチェックを行う。

□□□□　（8）トイレに詰まりはなく、水は流れるかチェックし、クレンリネスを行う。

□□□□　（9）洗面台下を整理整頓し、クレンリネスを行う。

3)店舗周り（店舗入口及び周辺のクレンリネス）　一次の作業手順に従う

□□□□　（1）店舗周りの目に付くゴミは拾い、必要な場合は掃く。特に出入口周辺に気をつける。

□□□□　（2）お客様の進行を妨げる自転車その他の障害物は整理整頓する。

□□□□　（3）ベンチ、テーブルのクレンリネスを行う。

□□□□　（4）スモーキングスタンドのクレンリネスを行う。

□□□□　（5）ダストボックスのチェック、ゴミ袋の交換、クレンリネスを行う。

□□□□　（6）周囲のクレンリネスも行う。

□□□□　（7）外部のP.O.Pの汚れ、褪色のチェックをし、クレンリネスを行う。

4)駐車場

□□□□　（1）植え込みをチェックする。

□□□□　（2）駐車場に落ちている吸殻、袋等ゴミを拾う。

□□□□　（3）ダストボックスのチェック、ゴミ袋の交換、クレンリネスを行う。

5)次の事柄に注意する

□□□□　（1）用途によってキーバックを使い分ける。

例：ピンク　⇒　ディスプレイ台、商品棚
グリーン　⇒　鏡・ガラス・ステンレス
白　⇒　上記以外

□□□□　（2）通常の仕事に戻る前に、服装のチェックを行い、手を洗う。

④フードビジネスタイプ（FF）　客席のクレンリネス

【オペレーション・トレーニング・チェックリスト（O.T.C）】

ランク	トレーニー	Cランク	Bランク	Aランク
基準	作業を覚える	一人でできる	少し忙しい時間帯に一人でできる	忙しい時間帯に一人でできる
日付				
トレーナーのサイン				

店内一次の作業手順に従う

1）客席のクレンリネスと資材補充

□□□□　（1）お客様に笑顔で挨拶する。

□□□□　（2）お客様に笑顔で感謝を述べ、再来を促す。

□□□□　（3）お客様が帰られた後、下げられていないトレー、灰皿は下げ、テーブルと椅子を拭く。

□□□□　（4）ダストボックス
★ゴミが一杯になったら、ゴミ袋を交換する。
（残りのゴミ袋が2枚以上あるか　確認し、無い場合は補充する）
★ダストボックスのホコリ、汚れを拭く。
★たばこの吸殻が捨てられていないか注意する。

□□□□　（5）ナプキンの補充をし、ディスペンサーのクレンリネスを行う。

□□□□　（6）子供の椅子のクレンリネスをする。

□□□□　（7）灰皿を洗う。（スモーキングスタンドも含む。）
★水が入っているか確認する。

□□□□　（8）階段の手すりの汚れを取る。

□□□□　（9）客席の温度が快適かチェックする。

□□□□　（10）異臭、悪臭はないかチェックする。

□□□□　（11）BGMの大きさは適当かチェックする。

□□□□　（12）照明の電球が切れていないかチェックする。

□□□□　（13）掲示物、ポスター等が剥がれていないかチェックする。

2)トイレのクレンリネスと資材

□□□□　（1）トイレットペーパーを補充する。（トイレットペーパーの三角折りをする）

□□□□　（2）洗剤の量が充分かチェックし、少ない時は補充する。（3倍に希釈）

□□□□　（3）ハンドドライヤーのクレンリネスを行う。
（ペーパータオル使用の店舗はペーパータオルを補充する）

□□□□　（4）鏡と洗面台のクレンリネスを行う。

□□□□　（5）床のクレンリネスを行う。

□□□□　（6）便器（便座裏、フタ）は汚れていないかチェックし、クレンリネスを行う。

□□□□　（7）汚物缶にゴミがたまっていたら捨てる。また、清潔であるかチェックを行う。

□□□□　（8）トイレに詰まりはなく、水は流れるかチェックし、クレンリネスを行う。

□□□□　（9）洗面台下を整理整頓し、クレンリネスを行う。

3)店舗周り（店舗入口及び周辺のクレンリネス）　一次の作業手順に従う

□□□□　（1）店舗周りの目に付くゴミは拾い、必要な場合は掃く。

□□□□　（2）お客様の進行を妨げる自転車、その他の障害物は整理整頓する。

□□□□　（3）ベンチ、テーブルのクレンリネスを行う。

□□□□　（4）灰皿を洗う。（スモーキングスタンドを洗う。）

□□□□　（5）ダストボックスのチェック、ゴミ袋の交換、クレンリネスを行う。

□□□□　（6）周囲のクレンリネスも行う。

□□□□　（7）外部のP.O.Pの汚れ、褪色のチェックをし、クレンリネスを行う。

4)ドライブスルー・駐車場

□□□□　（1）ドライブスルーライン（スルーレーン）をチェックし、必要であればクレンリネスを行う。

□□□□　（2）オーダーボードとスピーカーの回りのクレンリネスを行う。

□□□□　（3）ドライブスルーウィンドー近くの外回りのクレンリネスを行う。

□□□□　（4）植え込みをチェックする。

□□□□　（5）駐車場に落ちているカップ、バッグ等ゴミを拾う。

□□□□　（6）ダストボックスのチェック、ゴミ袋の交換、クレンリネスを行う。

5)店内遊技施設

□□□□　（1）遊具のクレンリネスを行う。

□□□□　（2）人工芝、フェンス、案内板のクレンリネスを行う。

□□□□　（3）テーブルとイスのクレンリネスを行う。

□□□□　（4）ダストボックスのチェック、ゴミ袋の交換、クレンリネスを行う。

6)次の事柄に注意する

□□□□　（1）用途によってキーバックを使い分ける。
例：ピンク　⇒　直接商品に触れるところ
グリーン　⇒　直接商品に触れないところ
白　⇒　上記以外

□□□□　（2）通常の仕事に戻る前に、服装のチェックを行い、手を洗う。

⑤開発用フォーマット

【オペレーション・トレーニング・チェックリスト（O.T.C）】

ランク	ﾄﾚｰﾆｰ	Cﾗﾝｸ	Bﾗﾝｸ	Aﾗﾝｸ
基　準	作　業　を　覚　え　る	一　人　で　で　き　る	少し忙しい時間帯に一人でできる	忙しい時間帯に一人でできる
日　付				
ﾄﾚｰﾅｰのｻｲﾝ				