

生衛業向け

生産性&効率アップ

必勝ガイド

生活衛生関係営業の
生産性向上を図るための
ガイドライン



ひと、暮らし、みらいのために

厚生労働省

Ministry of Health, Labour and Welfare

収益向上

- A 特長ある店舗・施設づくりで業績を改善しよう 4
- B 費用を削減して収益性を高めよう 4
- C ICTを活用して集客力を高めよう 5

顧客満足向上

- D お客様の満足度を高めよう 5
- E 優良顧客を増やそう 6
- F インバウンドのお客様を増やそう 6
- G 従業員のスキル(技術・技能)とやる気を高めよう 7

労働環境改善

- H 作業しやすいお店・職場にしよう 7
 - I 効率的に作業しよう 8
 - J 人的ミス(ヒューマンエラー)をなくそう 8
- ▶ レーダーチャートで弱みを把握しましょう 9
- ▶ テーマを選び、マニュアルを見ながら取組んでみよう! 10

取組方法がわかる
「マニュアル(基礎編)」
A~Jの10テーマ+付録



取組のヒントが得られる
「マニュアル(業種別編)」
16業種



こんな

従業員のスキルややる気が低い

サービス提供に時間がかかっている

ガイドライン

次の3つのSTEPで自店・自社の問題を見える化でき、生産性向上のために取組むべき課題がわかります。

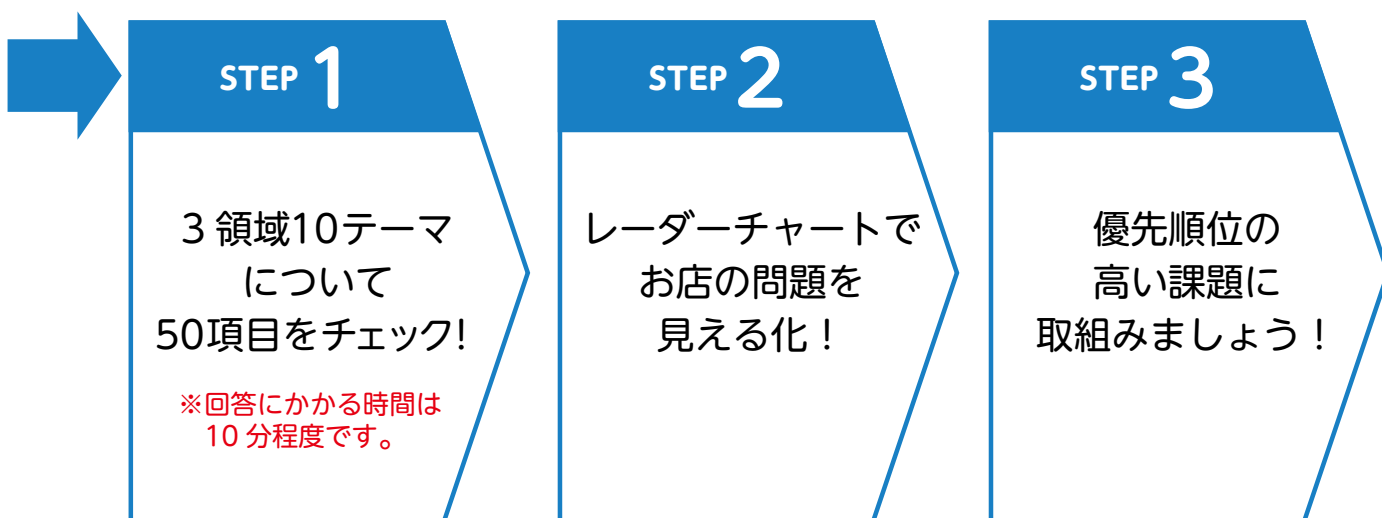
チャレンジしてみよう!



ことに困っていませんか？



を使って悩みや問題を整理しましょう！





チェックリストを使って、

収益向上

A 特長ある店舗・施設づくりで業績を改善しよう

		当てはまらない	あまり当てはまらない	だいたい当てはまる	当てはまる
1	商圈の変化を十分につかめていない	3	2	1	0
2	商圈内の人気店にお客様が流れている	3	2	1	0
3	重点とすべき客層がわからない	3	2	1	0
4	自店・自社の強みがわからない	3	2	1	0
5	販促方法がわからない	3	2	1	0
合計		点			

収益向上

B 費用を削減して収益性を高めよう

		当てはまらない	あまり当てはまらない	だいたい当てはまる	当てはまる
1	人件費が負担となっている	3	2	1	0
2	水道光熱費が負担となっている	3	2	1	0
3	原材料費が負担となっている	3	2	1	0
4	商品や原材料の廃棄が増えている	3	2	1	0
5	コストの増減を数値で把握していない	3	2	1	0
合計		点			

お店の問題を**見える化**してみよう！

収益向上

ICTを活用して 集客力を高めよう

		当てはまらない	あまり当てはまらない	だいたい当てはまる	当てはまる
1	パソコンは苦手だ	3	2	1	0
2	スマートフォンを使いこなせない	3	2	1	0
3	インターネットでの情報発信方法がよくわからない	3	2	1	0
4	インターネットの無料でできる集客方法を知らない	3	2	1	0
5	いろいろやっているが集客に結び付いていない	3	2	1	0
合計		点			

顧客満足向上

お客様の満足度を 高めよう

		当てはまらない	あまり当てはまらない	だいたい当てはまる	当てはまる
1	従業員の接客態度が気になる	3	2	1	0
2	従業員に接客やマナー教育を行っていない	3	2	1	0
3	店舗や事務所が雑然としている	3	2	1	0
4	お店の雰囲気が今一つ良くない	3	2	1	0
5	リピーターが増えない	3	2	1	0
合計		点			



チェックリストを使って、

顧客満足向上

E 優良顧客を増やそう

		当てはまらない	あまり当てはまらない	だいたい当てはまる	当てはまる
1	お客様ニーズを把握していない	3	2	1	0
2	客単価が上がらない	3	2	1	0
3	お客様の来店頻度が少なくなっている	3	2	1	0
4	常連客向けの優遇サービスをしていない	3	2	1	0
5	次なる常連客づくりに取組んでいない	3	2	1	0
合計		点			

顧客満足向上

F インバウンドのお客様を増やそう

		当てはまらない	あまり当てはまらない	だいたい当てはまる	当てはまる
1	外国人のお客様が来ることを想定していない	3	2	1	0
2	外国人に対して情報発信をしていない	3	2	1	0
3	外国語表記に対応していない	3	2	1	0
4	店内で Wi-Fi が使えない	3	2	1	0
5	キャッシュレス決済に対応していない	3	2	1	0
合計		点			

お店の問題を**見える化**してみよう！

顧客満足向上



従業員のスキル(技術・技能)とやる気を高めよう

		当てはまらない	あまり当てはまらない	だいたい当てはまる	当てはまる
1	従業員がすぐにやめてしまう	3	2	1	0
2	従業員のやる気を引き出す取組がない	3	2	1	0
3	業務内容や手順を具体的に示したマニュアルがない	3	2	1	0
4	従業員がスキルアップしない	3	2	1	0
5	従業員が臨機応変に対応できない	3	2	1	0
合計		点			

労働環境改善



作業しやすい お店・職場にしよう

		当てはまらない	あまり当てはまらない	だいたい当てはまる	当てはまる
1	ものを探す・出し入れするのに時間がかかる	3	2	1	0
2	必需品と不急品・不用品の区別ができていない	3	2	1	0
3	道具等が決められた保管場所に戻って来ない	3	2	1	0
4	動線が重なっていてぶつかりやすい	3	2	1	0
5	職場に整理整頓のルールがない	3	2	1	0
合計		点			



チェックリストを使って、

労働環境改善

I 効率的に作業しよう

		当てはまらない	あまり当てはまらない	だいたい当てはまる	当てはまる
1	仕事量が増えている	3	2	1	0
2	作業の手順を見直していない	3	2	1	0
3	標準的な作業時間がわからない	3	2	1	0
4	お客様を待たせてしまうことが多い	3	2	1	0
5	業務改善の方法がわからない	3	2	1	0
合計		点			

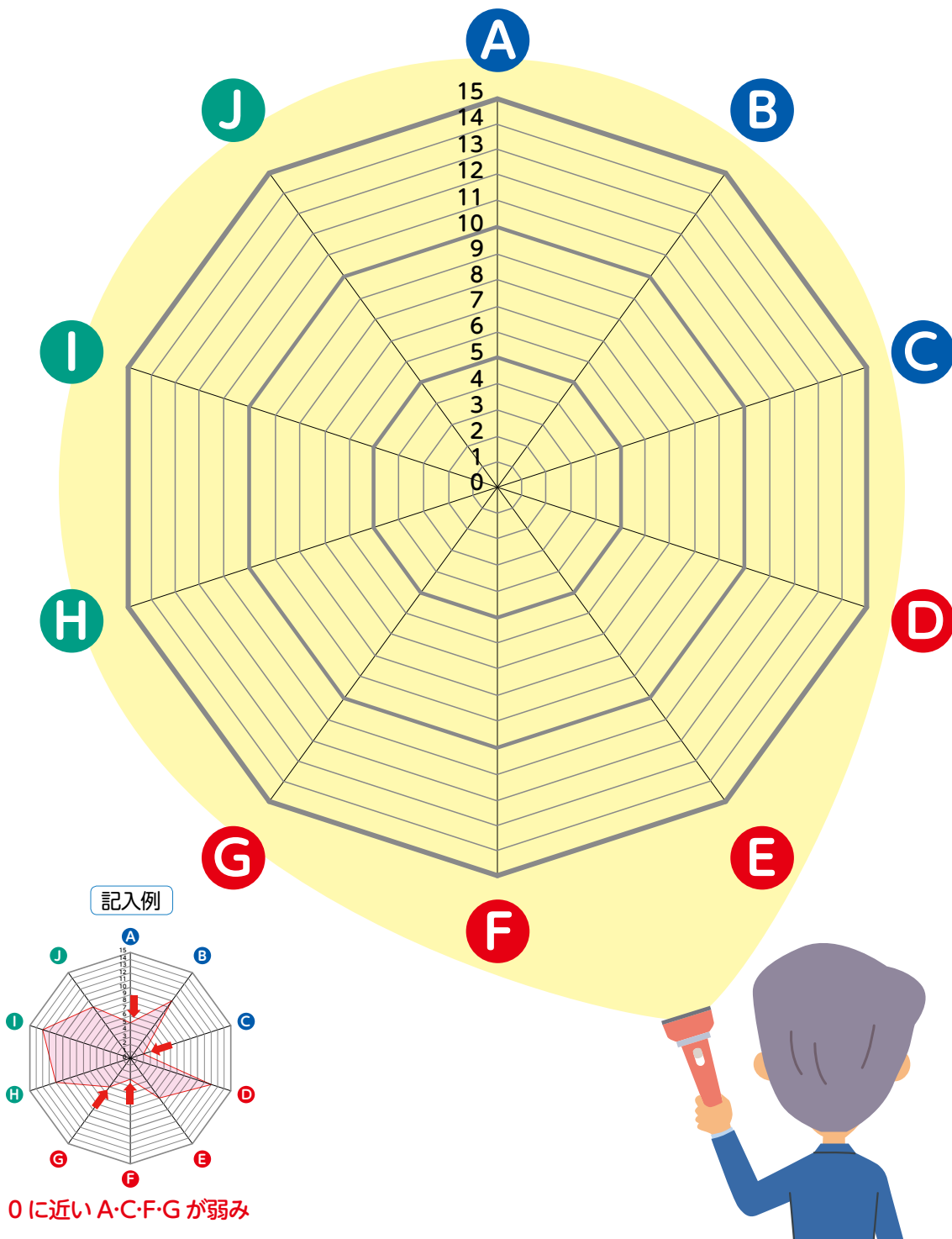
労働環境改善

J 人的ミス(ヒューマンエラー)をなくそう

		当てはまらない	あまり当てはまらない	だいたい当てはまる	当てはまる
1	人的ミスで事故につながりそうなことがある	3	2	1	0
2	人的ミスによる苦情・クレームが多い	3	2	1	0
3	人的ミスにより余分な時間・コストが発生している	3	2	1	0
4	人的ミスの改善に取り組んでいない	3	2	1	0
5	人的ミスを防止するためのマニュアルがない	3	2	1	0
合計		点			

お店の問題を**見える化**してみよう！

レーダーチャートで**弱み**を把握しましょう。
0(中心)に近いアルファベットが**弱み**の可能性あります。





テーマを選び、マニュアル

領域

テーマ

収益向上

A

特長ある店舗・施設づくりで業績を改善しよう

B

費用を削減して収益性を高めよう

C

ICT を活用して集客力を高めよう

顧客満足向上

D

お客様の満足度を高めよう

E

優良顧客を増やそう

F

インバウンドのお客様を増やそう

G

従業員のスキル(技術・技能)とやる気を高めよう

労働環境改善

H

作業しやすいお店・職場にしよう

I

効率的に作業しよう

J

人的ミス(ヒューマンエラー)をなくそう

を見ながら取組んでみよう！

マニュアルの概要

自店・自社の強みや周辺環境の変化をチャンスと捉え、ターゲットの見直しや差別化を考える

人件費、材料費や水道光熱費等経費を圧縮・削減する

ICTを活用し、できるだけお金をかけずに、お客様を増やす方法を考える

身だしなみや言葉遣いといった接客対応が良く、清潔で雰囲気の良いお店にする

常連客の囲い込みや、次なる優良顧客作りに取り組む

インバウンドのお客様を意識し、受入環境を整備する

指導力を高め、従業員のスキルアップ・やる気アップを図る

2S（整理・整頓）の実施と動線改善により「探す」「移動」時間を最小化する

お客様の待ち時間を減らし、より短時間でサービスを提供できるようにする

人的なミス減らすことで、作業品質の向上や作業の手戻り、やり直しを減らす

リーダーチャートを参考に、取組優先順位の高いものに◎をつけてください



厚生労働省 生活衛生関係営業の
生産性向上を図るための
ガイドライン・マニュアル作成事業

生活衛生関係営業の 生産性向上を図るための ガイドライン

発行日：平成 31 年 3 月
発行：厚生労働省