

# クリーニング店の

## どのお店でも、お客様にできるといいな

～ちょっとした心づかいで、お客様のうれしい、また来ようを実現しましょう！～

### お客様が来店されたときにできるといいな！

- ・お声かけは、お客様のお顔をしっかりとみて、笑顔とともに穏やかな声で「いらっしゃいませ！」と声かけしましょう！そのときのお客様の表情から、**聞こえているか確認**してみましょう。
- ・初めてのお客様のときは、「**初めてご利用でいらっしゃいますか？**」と確認しましょう。初めての場合、利用の**説明を簡単明瞭**に必ずしましょう。
- 1. 今回お持ちいただいたクリーニングに出す衣類を例に、**シミや汚れの確認を一緒に**しましょう。
- 2. もし、汚れが**落ちない可能性**がある場合についても説明を忘れずにしましょう。
- 3. 伝票に記録した内容も説明しましょう。
- 4. 料金、クリーニングの仕上がり日時など、**伝票はできる限り大きな文字で読みやすく**書きましょう。

### こんな工夫ができるといいな！

- ・新規のお客様には、**住所・氏名・電話番号**を聞いておき、**連絡が取れる**ようにしておく、仕上がりの変更確認や受け取り忘れを防ぐ際に生かします。
- ・その際の**個人情報の取り扱い**は、あくまでもクリーニングのサービス管理のみに使いますが、よろしいでしょうかと断ってご自身に書いてもらうか、お聞きして書き取る際には控えをお渡しできるといいでしょう。
- ・単身や夫婦だけで暮らす高齢者の方や障がい者の方のクリーニングに出した衣類に、**ほころびがあったりやボタンが取れそう**なときに、**繕いや付け直しの支援**ができると喜ばれます。



### お客様をお迎えする環境を整えておきましょう！

- ・商売の基本である**整理・整頓、清潔、掃除**はとても大切です。
- ・床に段差があったり、マットを敷いてある場合は、**つまずきやすいものは解消**できればよいのですが、もしある場合は「**段差がありますので気を付けて下さい**」と声かけすることが大切です。
- ・クリーニングに出す衣類を持つての来店では、**杖やバッグなどを掛けたり、置けたり**するとよいでしょう。
- ・クリーニングに出す衣類の確認や伝票作成のわずかな時間でも、**腰掛ける事ができると助かる**方が多くいます。
- ・イスは安定のよいものを用意し、利用を勧めして下さい。



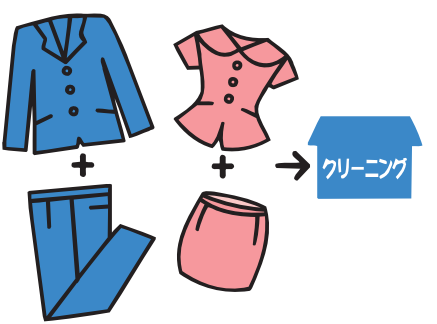
### 高齢のお客様

- ・個人差がともありますが、視力や聴力が衰えた方が多くなります。
- ・大きな文字やはっきりとした色で示されていると理解しやすくなります。
- ・聞こえる音も小さな声だけでなく、**かん高い声や早口**は聞き取れないことがあります。ゆっくり、ていねいにお伝えしましょう。
- ・歩行の動作もゆっくりで、**わずかな段差でつまずいたり、転んだり**しやすくなります。
- ・杖や歩行を補助する道具を使う方も多くいます。
- ・体に麻痺などがある方や、目には見えませんが**心臓や腎臓の病気**を持つ方も増えています。
- ・物忘れや誤って記憶することも多くみられます。



### お品物を渡すときにできたらいいな！

- ・お声かけは、お客様のお顔をしっかりとみて、笑顔とともに穏やかな声で「いらっしゃいませ！」と声かけ来店を歓迎しましょう。
- ・特に雨の中、暑い日や寒い日の来店には、感謝の声かけとともに**お加減が悪くないか様子**をみましょう。
- ・伝票を基にクリーニングの品を確認しましょう。
- ・もし**伝票を忘れたり、なくした**場合には一緒に控えをみながら確認し、**受け取りのサイン**などをしてもらいましょう。
- ・クリーニングの品が足にまわり付いたり、重くてもてないといったときは、「**配達**しましょう」など**支援を具体的に**できるとよいでしょう。
- ・お帰りの際には気をつけていただくようことばを掛けましょう。
- ・またの来店を待っていることも伝えましょう。
- ・クリーニング店に衣類を持ってきたり取りに来ることが負担になっていないか、**それとなく確認し必要と感じたときに集配を提案**できるといいでしょう。



### 障がい者のお客様

#### ○目の不自由な方

- ・視力や視野に障害がある方には、全く見えない方と色や形、大きな文字であれば見える方もいます。
- ・歩行も白杖を使っている方もいれば、同伴者に誘導してもらう方もおり、盲導犬を利用している方もいます。
- ・点字の表記がなくても、ことばで補うことで介助を必要としない方も多くいます。
- ・盲導犬を利用している方々は、盲導犬とともに全てのサービスやお店を利用することができます。



#### ○耳やことばに不自由な方

- ・聴覚に障害がある方は、聴くことができない方、お話しすることができない方、両方を併せ持つ方がいます。
- ・手話を使えなくても、筆談で注文や要望の確認を取ることができます。
- ・聴導犬を利用されている方は、盲導犬と同様に全てのサービスやお店を利用することができます。

#### ○お体が不自由な方

- ・車いすを利用している方には、自分で車いすを操作できる方もいれば、介助者が操作する必要がある方もいます。
- ・車いすを使っても杖で数歩であれば歩ける方もいれば、まったく歩けない方もいます。
- ・介助犬を利用されている方は、盲導犬と同様に全てのサービスやお店を利用することができます。
- ・その他、目に見えない内臓に障害がある方がいます。

### 小さなお子様連れや妊婦のお客様

- ・子どもは、元気に動き回りたいものです。子どもの視線や動線をさまたげる商品やラックがあれば、つかまってどかさうとしたり、無理やり通ろうとします。このときに転倒したり、ぶつかったりすることがないように注意しましょう。
- ・妊婦の方は立っていることが辛い方もいます。重いものや嵩張る物が持てない方もいます。

接客従事者のための取り組みガイドです。従事者の方々が参考にしやすいところに貼ってご利用ください。

東京都生活衛生営業指導センター 電話 03 (3445) 8751