

レジマニュアル作成事例（クレジットカード）

番号	項目	業務フロー	業務手順	ミスのパターン	対策
1 商品のバーコード読み取り					
(1)	カートン置く	レジ台にカートンを置く			
(2)	バーコード読み込み	商品のバーコードを読み込み、合計金額の確認を行います。この時に「(商品名) + (金額)」を指差し確認を行います。		バーコードの読み間違い	指差し確認
(3)	金額お伝え	お客様に口頭で金額を伝えます。この時に「(商品名) + (金額)」を口頭でお客様にお伝えします。		違うバーコードを読んでいるのに気づかない	口頭での提示
(4)	金額確認	お客様と一緒に金額の表示を確認します。金額表示器があればそれを手で指し示します。		商品点数の過不足	お客様と相互確認
(5)	値引き確認	割引対象になるポイントカードや金券の有無をお伺いします。後でお伺いしてポイント値引き等の金額を修正する場合、ミスが起こりやすいので必ずこのタイミングでお伺いします。		ポイント付与を忘れて焦る	お客様と相互確認
(6)	値引き入力	ポイント割引や金券がある場合は先にPOSに金額を入力します。クレジットカード端末に入力する金額を決定するために、先に値引きに繋がるものを入力しましょう。			
2 金額の入力					
(1)	カードお預かり	クレジットカードをお預かりし、お支払回数をお伺いします。端末によっては後に支払回数の選択をするものもありますが、先にお伺いしましょう。クレジットカードは1回払いが圧倒的に多く、複数回払いを指定される方が稀なので、ここで先に何うことで仮に複数回払いを指定されても慌てなくなります。		支払い回数を間違える	リスクに対して先に手を打つ
(2)	端末操作開始	クレジットカード端末の操作を開始します。			
(3)	金額入力	POSの「不足金額」と同じ金額を、クレジットカード端末に入力します。この「不足金額」を見ながら、金額を合わせていくことが重要です。		クレジットカード端末に入れる金額を間違える	不足金額を合わせる
(4)	金額確認	POS端末の不足金額と、クレジットカード端末の金額が一致していることを指差し確認します。		金額を誤って入力していることに気づけない	指差し確認
3 支払の実行					
(1)	支払回数入力	クレジットカード端末を操作し、支払回数を入力します。			
(2)	暗証番号の入力	お客様に暗証番号の入力を促します。			
(3)	カードお返し	クレジットカード端末からカードを抜き取り、お客様にお返しします。			後ろを向く
4 レシートの発行					
(1)	レシート確認	クレジットカード端末から出てきた、「カード会社控用」「お客様控用」「加盟店控用」をカートンに乗せてドロワーの前に移動します。必ず、「ドロワーの前」に場所を変えて、集中できる場所で確認します。		金額・点数・支払金額を間違えていることに気づかない	集中できる環境
(2)	加盟店控えの格納	「カード会社控用」「加盟店控用」をドロワーの所定の場所に格納し、「お客様控用」をカートンに乗せます。ドロワーに「カード会社控用」「加盟店控用」が格納されれば、残りは「お客様控用」になります。		お客様控えでないものを渡してしまう	論理学の応用
(3)	レシート発行	POS端末の「チェックアウト」を操作しレシートを印字します。			
(4)	レシートを自分で確認	レシートの金額とクレジットカード端末から出た「お客様控用」の金額の一致を確認します。		金額・点数・支払金額を間違えていることに気づかない	集中できる環境 レシート読むことで客観視
5 レシートお渡し					
(1)	お渡し準備	カートンの上に、クレジットカード利用票である「お客様控用」とレシート+その他 を置きます。		クレジットカードやレシートのお渡し忘れ	耳を揃える
(2)	読み合わせ準備	お客様の前にカートンごと移動し、レシートの読み合わせ準備します。			
(3)	読み合わせ実施	レシートの内容をお客様と確認し、クレジットカードの支払い金額・支払方法が一致していることを声に出してお客様にお伝えします。		商品点数の過不足	一緒に声に出して読む
(4)	レシートお渡し	カートンの上のものをお返しします。			
(5)	カートンをしまう	カートンを片付けて、レジ台の上に何も残っていない状態にします。		クレジットカードやレシートのお渡し忘れ	忘れ物がないか振り返る