

## レジマニユアル作成事例（現金）

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え	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。		割引や値引きの項目を後から申告されて焦る	リスクに対して先手を打つ
2 金額の入力					
(1)	現金のお預かり	お客様がカートンの上に現金を載せ終わったら、お札と硬貨をカウントします。この時にお札は1枚1枚指ではじきながら数えます。硬貨も1枚1枚数えながらお客様と一緒に確認します。		お札の重なりに気づけない カウント間違い	お札は指ではじく 硬貨は指で数える
(2)	金額入力	「現金預かり」の欄にいただいている金額と同じ金額を打ち込みます。		ゼロ目やミラーナンバーに気取られる	数字の羅列で読み上げる
(3)	お釣りを確認	金額表示器でお客様と一緒にお釣りの金額を確認します。お客様からお預かりした金額をお伝えし、お釣りもこの時点で読み上げておきます。		お釣りの金額間違える	お客様と相互確認
(4)	金額の再確認	カートンを持って、お客様の視界から外れるような場所に動きます。この時、お客様から離れた落ち着いた場所に移動します。		いただいた現金の間違いに気づけない お釣りの金額間違える	集中できる環境
(5)	金額の確定	金額の入力を終えて「チェックアウト」のボタンを押します。		POS端末に誤った情報を入力する	指差し確認
3 お釣りの準備					
(1)	お預かり金をドロワーに入れる	お預かり金を所定の場所に入れる。			
(2)	お釣りを準備する	画面に表示される「お釣り」を指差し確認しながら準備します。			
(3)	お釣りを数える	準備したお釣りをカートンの上で準備します。この時も、お札は1枚1枚指ではじきながら数えます。硬貨も1枚1枚数えます。		お札の重なりに気づけない カウント間違い	お札は指ではじく 硬貨は指で数える
4 レシートの発行					
(1)	レシート発行	POS端末から出力されたレシートを手に取ります。			
(2)	レシートと金額を確認する	レシート（紙）で打ち出された内容と、手元のお釣りの金額の一致を確認します。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 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、お釣りとレシートを一緒に置きます。		レシート・お釣りのお渡し忘れ	キッチリそろえる
(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。レシートの内容をお客様と確認します。			一緒に声に出して読む
(3)	読み合わせ実施	お釣りの金額もお客様と一緒に確認します。この時も、お札は1枚1枚指ではじきながら数えます。硬貨も1枚1枚数えます。		商品点数の過不足	お札は指ではじく 硬貨は指で数える
(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。		お釣りのお渡し忘れ	忘れ物がないか振り返る