

えがお
愛顔の

とくべつし えんがっこうぎのうけんてい
えひめ特別支援学校技能検定

テキスト

は ん ば い じ つ む

販売実務

う ん ば ん ち ん れ つ

— 運搬・陳列 —

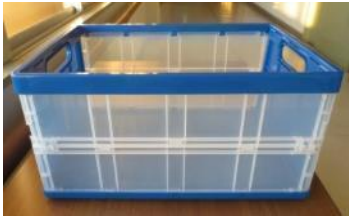


愛媛県イメージアップキャラクター
みきやん

え ひ め け ん き ょ う い く い い ん か い
愛媛県教育委員会

R7年度(10訂版)

しょう どうぐいちらん 使用する道具一覧

		
ちんれつだな 陳列棚	カートラック	カット台 ^{だい}
		
しょうひん はこ しょうひん はい 商品と箱（商品が入るもの）	かご ^{ほじゅうよう} かご（補充用）	コンテナ ^{じょがいひんよう} コンテナ（除外品用）
		
コーン ^{こきやくよう いりぐちよう} コーン（顧客用・入口用）	ブルーシート ^{に おろし ば} ブルーシート（荷下ろし場）	こきやくがお 顧客顔

ふくそう 服装

		
エプロン	なまだ 名札	

うんばん ちんれつ てじゅんひょう
〔運搬・陳列〕 手順表

せいげんじかん ぶん
 ☆制限時間15分

さぎょうこうてい 作業工程	さぎょうないよう 作業内容	しゃしん とう 写真・イラスト等
1 じゅんび 準備 (身だしなみ)	① み ととの 身だしなみを整える。 服装：上下とも洗濯してあり、 破れ、ほつれ、しわなどが無い。 靴：ひもがほどけていない。汚れていない。 爪：伸びすぎていない。 髪：髪型を整え、さっぱりしている。 顔：ひげや鼻毛が伸びていない。さっぱりしている。 その他：腕時計やアクセサリをしていない。 ② エプロンを着用する。 ※ひもを正しくする。 ③ なふだ ちゃくよう 名札を着用する。 ※エプロンのフックを利用し、水平に着ける。	 
2 さぎょうかいし 作業開始 れんらく の連絡	① しんさいん ばん へんじ 審査員「0番△△さん」返事をしてスタート位置に立つ。 ② いち た て あ スタート位置に立ち、手を挙げ しんさいん め み なまえ はじ 審査員の目を見て、「(名前)です。始めま す」と適切な大きさの声で言う。 ③ しじしよ かくにん 指示書を確認する。	 ☆計時スタート 
3 カートラックの いどう 移動	① か かくにん ゴムバンドが掛かっているか確認する。 ② に お ば いどう 荷下ろし場に移動する。 ※人の動きや周囲の状況、商品の荷崩れに注意しながら半身の姿勢をとる。 ※カートラックは側面側（横の支え）を引いて移動する。	  
4 に お 荷下ろし	① はす ゴムバンドを外す。 ※外したバンドは側面側（横の支え）に掛ける。 ② しょうひん はこ ひょうじどお カートラックから商品の箱を表示通りに に お ば ない お 荷下ろし場内へ下ろす。 ※同じ種類の荷物は、仕切りの中に箱と箱の間を空けず、まとめて置く。 ③ てい い ち わくせん だ カートラックを定位置の枠線からはみ出 さないように戻す。	  

5	荷積み	① 指示書の商品、補充用かご、除外品用 コンテナをカット台に積む。 ※上段に商品の箱とかご、下段にコンテナを積む。 ※指示書の商品を1箱だけ積む。	
6	カット台の移動	① カット台を押して出入口に移動する。 ※カット台は押して進む。その際、商品や周囲に気を配りながら移動する。 ② 出入口に立ち適切な大きさの声で挨拶・礼をする。 ※片手の距離内でカット台の横に立つ。 ※左右の確認を行う。(お客様の確認) 「いらっしゃいませ。おはようございます」(11時まで) 「いらっしゃいませ。こんにちは」(11時以降) ※店内へはカット台を引きながら体から入り、その後、正面を向き、挨拶・30度の礼を行う。 ③ 陳列棚の前までカット台を運ぶ。 ※カット台は押して進む。移動中、カット台に載せた物を落としたり、店内のお客様に当てたりしない。 ※お客様には挨拶をする。「いらっしゃいませ。」と会釈。 ※カット台を陳列棚の近くに止める。	   
7	賞味期限の確認	① 陳列された商品のうち、補充品と同じ商品の賞味期限を確認する。 ② 賞味期限が切れたものを取り除き、補充を行う。 ※取り除いた商品、床に落としたり傷付けたりした商品は除外品用コンテナに入れる。 ※商品を補充する際に商品を床に置かない。必要に応じて、補充用かごを使用する。	 
8	商品陳列	① 商品の先入れ先出しをする。 ※賞味期限がせまっている物が手前になるようにする。 ② 商品の前出しをする。 ※奥に残った商品は前に出し棚全体の前列を正面に向けてそろえる。後列が足りない場合、棚の両端を空ける。	 
9	顧客対応	① お客様に声を掛けられたら作業を止め、「はい」と返事をする。	

		② お客^{きやくさま}様に正^{せい}対^{たい}し「いらっしゃいませ。おはようございます（こんにちは）。どのようなご用^{よう}件^{けん}でしょうか。」と応^{おう}対^{たい}する。	
		③ お客^{きやくさま}様の質^{しつ}問^{もん}を伺^{うかが}い、「〇〇ですね。あいにく私^{わたくし}では分^わかりかねますので、責任^{せきにん}者^{しゃ}を呼^よんで参^まります。少^{しょう}々^{しょう}お待^{まち}ちください。」と応^{おう}対^{たい}する。 ※顧^こ客^{きやく}に正^{せい}対^{たい}し、笑^え顔^がと大^{おお}きな声^{こえ}ではっきりと応^{おう}対^{たい}する。 ※メ^めモを取^とってまよい。（自^じ分^{ぶん}のメ^めモ 帳^{ちょう}を準^{じゅん}備^びしておく）	
		④ 出^で入^{いり}口^{ぐち}に立^たち、お客^{きやくさま}様に礼^{れい}をしたのち、バックヤードに在^{せきにん}る責任^{しゃ}者^おに依^い頼^{らい}を依^い頼^{らい}する。 ※正^{しょう}面^{めん}を向^むき30度の礼^{れい}を行^{おこな}う。	
		⑤ 「お仕^し事^{ごと}中^{ちゅう}、失^{しつ}礼^{れい}します。」 「お客^{きやくさま}様が（ ）につい^たてお尋^{たず}ねです。 応^{おう}対^{たい}を願^{ねが}いします。」 ※依^い頼^{らい}した責任^{せきにん}者^{しゃ}の3歩^ほ先^{さき}を歩^{ある}き、お客^{きやくさま}様^まで誘^{ゆう}導^{どう}する。	
		⑥ 出^で入^{いり}口^{ぐち}に立^たち適^{てき}切^{せつ}な大^{おお}きさの声^{こえ}で挨拶^{あいさつ}・礼^{れい}を行^{おこな}い、責任^{せきにん}者^{しゃ}を誘^{ゆう}導^{どう}する。 ※責任^{せきにん}者^{しゃ}を誘^{ゆう}導^{どう}するときは、一^{いち}度^ど止^とま^とて責任^{せきにん}者^{しゃ}に配^{はい}慮^{りょ}しな^らが^ら誘^{ゆう}導^{どう}する。 ※「いらっしゃいませ。おはようございます」（11時^じまで） 「いらっしゃいませ。こんにちは」（11時^じ以降^{いこう}）	 
		⑦ 「（お客^{きやくさま}様^まへ）お待^{まち}たせしました。」 「（責任^{せきにん}者^{しゃ}へ）こち^{きやく}らのお客^{さま}様^まです。」 ※お客^{きやく}様^{さま}と責任^{せきにん}者^{しゃ}が移^い動^{どう}するのを見^み送^{おく}り、一^{いち}礼^{れい}した後^{あと}、作^{さく}業^{ぎょう}を続^{つづ}ける。	 

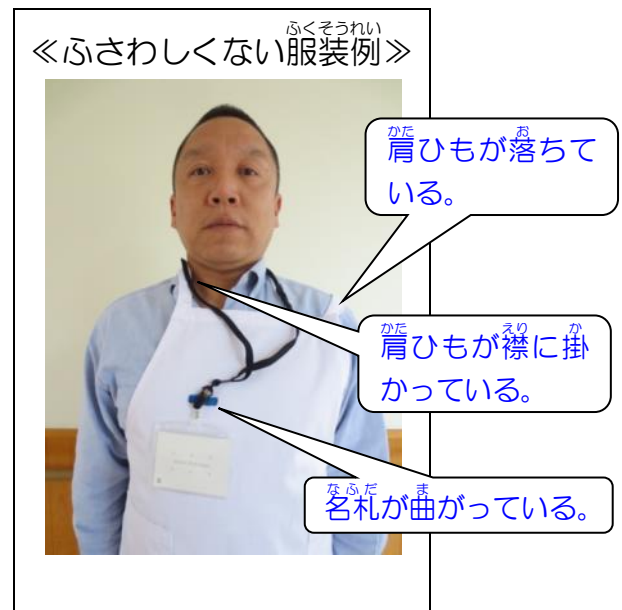
10	カット台 の移動	① カット台を押して、出入口まで移動する。 ※押して移動する。その際、台車に載せた物を落としたり、周囲の物や店内のお客様に当てたりしない。 ※お客様には挨拶をする。「いらっしゃいませ。」と会釈。 ② 出入口に立ち、お客様に礼をしたのち、荷下ろし場に戻る。 ※①左右の確認を行う。(お客様の確認) ※②片手の距離内でカット台の横に立つ。 ※③体から出て、その後向きを変え、押して移動する。	
11	片付け	① カット台を定位置の枠線からはみ出さないように戻す。 使用した物を元の位置に戻す。 ※カット台を操作して効率の良い片付けをする。 ※商品が残っている箱は、荷下ろし場に置く。ただし、空き箱は、段ボール置き場にたたんで置く。	
12	作業終了 を報告	① スタート位置に立ち、手を挙げる。 審査員の目を見て、「(商品名)の陳列が終わりました。賞味期限切れの物がありましたので取り除きました。ありがとうございました。」と適切な大きさの声で報告する。	 ☆計時ストップ 

☆ 制限時間は15分です。
落ち着いて、自信をもって取り組みましょう。

【 うんぱん ちんれつ かいせつ 運搬 ・ 陳列 解説 】

1 身だしなみ

- 販売実務サービスの運搬・陳列は、商品を倉庫から運び、店内の各コーナーの棚に商品を並べたり整理したりする仕事です。お客様が、不快な気持ちにならないように、衛生面や身だしなみに気を付けるとともに、お客様に対する気持ちのよい挨拶や対応など、常に気を付けることが大切です。
- 食料品を扱う場合は、なにより衛生面に気を配らなければなりません。決められた方法で正しく手洗いをするとともに、破れ、ほつれ、しわやなどのない洗濯をした清潔なものを身につけるようにしましょう。
- お客様が安心して気持ちよく買い物をしていただくために、作業中の商品の衝突や落下などに対して気を付けることが大切です。
- 下の写真を見比べてみましょう。向かって左の写真は、エプロンを正しく着用しています。この運搬・陳列の検定では、基本的にひも付きのエプロンを使用し、エプロンが腰の位置で固定できるよう正しくひもを締めましょう。また、作業中にちょう結びが解けることがないように、固く結びましょう。



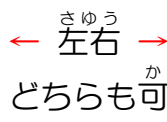
- ネット帽子は、着用しませんが清潔感のある髪型や長さにしなす。事前に髪の毛を整えておいたり、束ねて留めておいたりするなど工夫しましょう。
- 名札は、お客様にその店舗の従業員であることを示すためのものです。お客様が見やすいよう、エプロンのフックに留め、水平になるように着けましょう。
- 鏡を見ながら、身だしなみを確認し、正しく直しましょう。
- 身だしなみの準備は、手早く行うことも大切です。練習のときから、2分以内に終わられるようにしましょう。

2 作業開始の連絡	●スタートラインに立ち、はっきりと大きな声で連絡をしましょう。毎日の明るい挨拶やはっきりとした受け答えは、職場でのコミュニケーションの基本です。より良い仕事をするためには、職場の人との日頃からのコミュニケーションがとても大切です。 ※検定では、作業開始の連絡から計時をスタートします。 ※作業を始める意思表示として、手を真つすぐ挙げて、連絡する審査員の目を見て、はっきり名前と作業を始める連絡をしましょう。 ※元気な声で返事、連絡をしましょう。声のトーンなど、感じよく伝わる工夫をしましょう。 ●はじめに、指示書を見て、自分がすべき作業内容を確認しましょう。
3 カートトラックの移動	●カートトラックは配送車（トラック）から荷下ろしされた商品をバックヤードまで運搬するために使用するものです。 ※従業員が販売準備や事務作業をする場所を「バックヤード」と呼び、お客様は入れません。 ●荷物を積み上げて前が見えない状態で押して移動すると周囲にぶつかる危険があるので、カートトラックは引いて移動します。 ●カートトラックは側面側を持ちます。これは、店舗内への出入りがしやすくなるだけでなく、カートトラックが倒れたときの荷崩れによるけがを予防するためです。 ※カートトラックにはゴムバンドが付いています。安全のためにゴムバンドは必ず掛けましょう。 ※店内には多くのお客様がいます。店内でカートトラックを引く場合、常にお客様の動きや周囲の状況を確認するため半身の姿勢（進行方向に対して体を斜めに向ける）をとるようにしましょう。半身の姿勢をとることで運搬する商品の荷崩れ防止にもつながります。 ※カートトラックの側面を引くときは、横の支えを持つようにしましょう。 ※実際の現場では、バックヤードと店舗内の間には壁があることを意識して、カートトラックを移動させましょう。



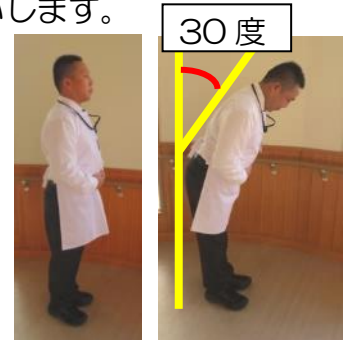
4 荷下ろし	●ゴムバンドを外します。外した後はカートの柵に掛けます。柵に掛けないで作業を始めると、引っかかるなどし、大変危険です。 ●カートラックから商品を下ろすときは、作業を効率よく進めるために、同じ商品ごとに未開封の箱から積み上げます。 ※カートラックと荷下ろし場の距離を 50 センチくらいにすると、効率よく荷下ろしができます。 ※商品が重いときは、箱の底に両手の指を掛けゆっくり持ち上げましょう。指を入れる穴がある箱は穴に指を通し、穴が破れないようにゆっくり持ち上げます。置くときも、「ゆっくり、丁寧」を心掛け、商品が破損しないよう気を付けましょう。 また、腰を痛めないよう、持ち方も工夫しましょう。 ※下の写真のように、荷下ろし場の商品表示の位置に、商品の種類ごと箱と箱の間を空けずにまとめて、丁寧に置きましょう。 ※荷下ろし場はすぐ横を従業員が通るので、広くはありません。 シート・仕切りからはみ出さないよう考えながら、整理して置くようにしましょう。 ●空になったカートラックは、周囲に気を付けながら移動し、定位置の枠線からはみ出さないように戻します。 ※実際の現場では、バックヤードと店舗内の間には壁があることを意識して、カートラックを移動させましょう。 ●賞味期限が長いものは奥、もしくは下に置きます。	  ひだり 左から撮影
5 荷積み	●カット台は店舗内で商品を運搬するときに使用します。カートラックに比べ小型で扱いやすく、前もよく見えます。お客様の邪魔にもなりにくいです。 ●カット台に、指定された商品の「箱」1箱、除外品を入れる「コンテナ」、商品の入れ替え時に、一時的な置き場所として使用する「かご」を積みます。 ※かごを使うことで、商品を直接、床や台車に置かなくて済みます。 ※陳列の際に、商品が足らなくなった場合は、再度、荷積みを行います。 ●カット台の上段に「箱」「補充用かご」、下段に「除外品用コンテナ」を積みます。 ※商品は丁寧に扱きましょう。また、載せた物がカット台から落ちないか、よく確かめましょう。 ※荷積みでは作業内容（指定された商品名等）が書かれた指示書を必ず見て、確認しましょう。	

6 カ ッ ト 台 の 移 動	●出入口を通るときは、扉の外のお客様や従業員にカット台が当たらないよう左右を確認しながら必ず体（背中側）から入り、一度、足型マークの上で足を止め、再度左右を確認した後、元気な挨拶と一礼を行います。 【店舗内に入るとき】 ① カット台の横に立つ。 ② 左右を確認する。 ③ 正面を見る。 ④ 午前11時まで：「いらっしゃいませ、おはようございます」 午後17時まで：「いらっしゃいませ、こんにちわ」と挨拶をします。 ※カット台の向きは、縦でも横でも構いませんが、できるだけ写真のように縦に置く練習をしましょう。多くの店舗では、縦に置きます。 ※左右の確認は、店舗内にあるお客様（コーン）を一とお見渡しを行います。 ※挨拶のあと、礼をします。み ※笑顔で礼儀正しく、元々よく丁寧に挨拶と礼をしましょう。 ●店舗内ではカット台を押して移動（前進）します。 ※実際の店舗では、たくさんのお客様の中を移動することがあります。カット台の安全な移動を心掛けましょう。 ※カット台を店内のお客様に当てたり、商品や除外品用コンテナをカット台から落としたりしないよう、慎重に扱しましょう。お客様には、顔を見て「いらっしゃいませ」と挨拶、会釈をしましょう。 ●カット台は、陳列棚の近くに止めると、作業が効率よく進められます。 ※利き手によってカット台の位置を変えても構いませんが、立つ位置はカット台から片手の距離までにしてください。練習で作業しやすい位置を見つけておきましょう。 ※補充用かごと補充品箱は、作業がしやすいよう、入れ替えたり、カット台を回したりしても構いません。回すときは、周囲に気を付けましょう。
7 賞 味 期 限 の 確 認	☆「期限のちがいについて」 賞味期限とは、開封していない状態で、表示されている保存方法に従って保存したときに「おいしく食べられる期限」を示します。 缶詰、ジュース、スナック菓子、インスタントラーメンなど、5日を超える長期の保存が可能な食品に表示してあります。賞味期限を過ぎても食べられなくなるとは限りません。 消費期限は「安心して食べられる期限」を示します。



	弁当や惣菜、洋生菓子、食肉、低温殺菌牛乳など、およそ5日以内に品質面で著しい品質低下が認められる食品や食材に表示してあります。消費期限を表示した食品は傷みやすいので、期限内に食べる必要があります。 ●お客様の購入された商品が古くなって、傷んでいたらとても残念です。お客様が安心して買い物できるよう、賞味期限を確認します。 ●補充商品の賞味期限を確認し、期限切れのものは除外品用コンテナに入れます。※期限が切れているものが手前にあるとは限らないので、注意して対象の商品すべてを確認しなければなりません。お客様の買い物の妨げにならないために、早く済ませられるように練習しましょう。 ※商品によって賞味期限が表示されている場所や表記が違います。よく探しましょう。 ●空いた場所（奥）に商品を補充します。 ※補充がやりやすいよう、棚にある商品を下ろして作業をします。その際、商品を直接床に置かないために補充用かごを使います。また、補充用かごを使うことで台車への移動が減り、効率よく作業を進められます。 ●商品を床に落とした場合は、除外品用コンテナに入れます。	2016. 4. 1 16.04.01 160401
8 商品陳列	●「先入れ先出し」とは、賞味期限がせまっている（もうすぐ切れそうな）ものが棚の手前にくるように陳列していくことです。 ●「前出し」とは棚の最前列をそろえることです。 ※古い商品がいつまでも棚に残ることを防ぎます。また、お客様が商品を取りやすくなります。 ※後列が欠品する場合は、棚の外側を空けることで商品の落下防止になります。 ●陳列後は商品が美しく見えるように、陳列棚すべての商品の表面（商品名が大きく書かれている面の中央）が正面でそろっているか、確認をします。 ※商品陳列は丁寧さと正確さだけでなく、素早く作業が行えるようにしましょう。 ※商品の中央には、目印などありません。特に容器が丸い物は見た目で判断する必要があります。練習では色々な商品を使って対処できるようにしておきましょう。また、陳列後には、確認する習慣を身に付けておきましょう。 ●商品を床に落とした場合は、除外品用コンテナに入れます。	 向きが違う  ここを空ける
9 顧客対応	●お客様から声を掛けられたときは、作業を止め、「はい」と返事をします。その後、顔だけでなく体ごとお客様の方を向き（正対）、「いらっしゃいませ。おはようございます。（こんにちは。）どのようなご用件でしょうか。」と用件を伺います。 ※店舗内では、作業中にお客様から質問をされる場合があります。丁寧に應對しましょう。	

	※顧客の対応では、少し口角を上げるなど感じの良い笑顔で対応しましょう。 ※必要に応じて、メモを取り、責任者に正確に質問を伝えられるようにしましょう。 ※メモを取った場合、ペンとメモ帳はポケットに入れ、店内を移動しましょう。ポケットがない場合は、両手で覆うように持ちましょう。ペンやメモ帳でお客様にけがをさせないためです。 ●質問を聞き終わったら、「〇〇ですね。（復唱）あいにく私では分かりかねますので責任者を呼んで参ります。少々、お待ちください」と伝えます。 ※お客様からの質問には、不安な場合は、あいまいな説明をせず、他の店員を呼びに行くことを伝えましょう。また、お客様には、はっきりと大きな声と笑顔で対応しましょう。堂々と落ち着いて対応すれば、お客様も安心します。 ●バックヤードへ戻るため、出入口を通ります。 【店舗内から出るとき】 ①礼(30度)を行い正面を見る。 ※左右の確認は行わない。 ※礼だけ行い、挨拶はしません。 ②出入口を通過する。 ●責任者へ「お仕事中、失礼します。お客様が（ ）についてお尋ねです。対応をお願いします。」とはっきりと大きな声で伝えます。 ※出入口では一礼を忘れないようにしましょう。 ●依頼した責任者よりおよそ3歩先を歩き、責任者をお客様の所まで誘導します。 ※責任者も出入り口で一礼をしますし、お客様の位置や顔を知りませんので、責任者が自分の後ろを付いてきているか一度止まり、気に掛けながら移動しましょう。 ●お客様へ「お待たせしました。」と伝え、次に、責任者に「こちらのお客様です。」と伝えます。 ●商品陳列が終わっていないときは、すみやかに作業を続けます。 ※お客様、責任者に対して間に立ち、必ず顔を向け、目を見て話します。また、お客様を紹介するとき手のひらで示すと、より気持ちのよい対応になります。 お客様と責任者が移動するのを見送り、一礼してから作業に取り掛かることも、より気持ちのよい対応になります。
10 カ ッ ト 台 の 移 動	●陳列が終わったら、箱、補充用かご、除外品用コンテナがカット台から落ちないか確認し、カット台を押して荷下ろし場に戻ります。 ※店舗内では、カット台がコーンに当たらないように、また、カット台に載せている物が落ちないよう気を配りながら慎重に移動しましょう。 ※お客様には、顔を見て「いらっしゃいませ」と挨拶、会釈をしましょう。 ※出入口では左右の確認と礼を忘れないようにしましょう。



	※左右の確認は、店舗内にあるお客様（コーン）を一とおり見渡して行います。 ●店舗内から出るときは、扉の外の従業員や備品にカット台が当たらないように、必ず体から出るようにします。バックヤードでも、周囲に気を配りながら、カット台を押して移動します。 ※利き手によってカット台の位置を変えても構いませんが、立つ位置はカット台から片手の距離までにしてください。
11 片付け	●スムーズなカット台の操作を行きましょう。 ※スムーズなカット台の操作については、移動させるときなど前輪の動きを理解すること。後輪を浮かせるなどの操作は、商品の破損やけがにつながることもあるため気を付けましょう。また、できるだけ押して歩く距離が短くなるように心掛けましょう。 ●カット台を定位置の枠線からはみ出さないように戻し、使用した物を初めの状態に戻しましょう。使用する前と同じ状態にします。ただし、検定では除外品はコンテナの中に入れたままで構いません。 ●補充した商品の箱は、荷下ろし場に置きます。もし箱が空になったときは、平らにつぶして、荷下ろし場にある段ボール置き場に置きます。 ※すべての用具は、他の従業員も使用します。用具の位置が違っていると探す手間が増えます。またカット台に不要な物が残っていると片付ける手間が増えます。職場の整理整頓は、働きやすい環境作りの基本です。これは働く上でとても大切なことです。  
12 作業終了を報告	●作業終了の報告も、大切な仕事の一つです。必要な連絡事項も加えて、はっきりとした元気な声で、報告するようにしましょう。仕事を行う上で、報告・連絡・相談は、とても大切です。「報・連・相」を行うことを、日頃から心掛けておきましょう。 ※作業が終わったことの意味表示として、スタートラインに立ち、手を真っすぐ挙げて、報告する審査員の目を見て、はっきりと報告しましょう。必要な連絡事項として、賞味期限切れの物があったことや、それをどうしたかについて、付け加えましょう。 

【メモ】

- ・カートラックやカット台の練習は、実際に人が通っている廊下などでしてみましょう。
- ・出入口では必ず挨拶をしますが、体の動きや言葉が決められています。すべての従業員が同じ手順で行いますので、正しく覚えましょう。

うんぱん ちんれつ
【運搬・陳列】

ひょうかひょう
評価表

せいげんじかん ふん
☆制限時間15分

《 月 日 》

項 目			評価	備 考
1 身だしなみ	①	☐ 服装：上下とも洗濯してあり、破れ、ほつれ、しわがない。		
		☐ 髪：髪型を整え、さっぱりしている。		
		☐ 顔：ひげや鼻毛が伸びていない。さっぱりしている。		
		☐ 爪：伸びすぎていない。		
		☐ 靴：ひもがほどけていない。汚れていない。		
		☐ その他：腕時計やアクセサリをしていない。		
2 作業開始の連絡	②	☐ エプロンの着用：正しく着用する。（ひもの処理）		
		☐ 名札の着用：エプロンのフックに、水平に着ける。		
		☐ ① 返事：審査員を見て、適切な大きさの声で返事をする。		
		☐ ② 審査員に連絡：手を挙げ、審査員の目を見て、適切な大きさの声と態度で伝える。		
3 カートラックの移動	③	☐ 指示書を確認する。		「はい。」 「(名前)です。始めます。」☆計時スタート
		☐ ① ゴムバンドが掛かっているか確認する。		
		☐ ② カートラックの側面側を引く。		
		☐ ③ 半身の姿勢をとる。		
4 荷下ろし	④	☐ 周囲や商品に注意しながら、移動する。		横の支えを持っているか
		☐ ① ゴムバンドを外し、柵に掛ける。		
		☐ ② 表示通りに、間を開けないようにそろえて下ろす。		
		☐ 仕切り・ブルーシートから、はみ出さない。		
5 荷積み	⑤	☐ 商品を丁寧に扱う。		箱と箱をくっつける動作があるか
		☐ ① 指示書の商品の箱と補充用かごをカット台上段に、除外品用コンテナを下段に積む。		
		☐ ② カット台を引きながら、左右を確認して体から店舗の中へ入る		
		☐ 片手の距離内でカット台の横に立つ。		
6 カット台の移動	⑥	☐ 左右の確認を行う。		お客様やコーンを見ているか 「いらっしゃいませ」 午前11時までは 「おはようございます」 午前11時以降は 「こんにちは」 「いらっしゃいませ。」
		☐ ① カット台は押して移動する。		
		☐ カット台を周囲に当てない。		
		☐ カット台上に載せた物を落とさないよう気を付ける。		
7 賞味期限の確認	⑦	☐ ③ お客様の顔を見て挨拶と会釈をする。		
		☐ ① 補充する商品の賞味期限切れを確認する。		
		☐ 賞味期限切れのものを取り除く。		
		☐ 補充を行う。		
8 商品陳列	⑧	☐ ② 床に落とした物も含め、商品を直接、床に置かない。（不良品の不始末）		
		☐ ① 先入れ先出しとなるよう商品を並べる。		
		☐ 前出しを行う。		
		☐ ② 床に落とした物も含め、商品を直接、床に置かない。（不良品の不始末）		
	⑨	☐ 商品の正面をそろえる。		

9 顧客対応	①	☐ 顧客の呼び掛けに対して、作業を止めて挨拶をし、要件を伺う。 ☐ 顧客に正対し、質問を伺う。（必要に応じてメモを取る） ☐ 質問に対し、適切な大きさの声と相手の目を見て復唱し、返答をする。		「はい」 「いらっしゃいませ。おはようございます（こんにちは）。どのようなご用件でしょうか」 「〇〇ですね。あいにく私では分かりかねますので、責任者を呼んで参ります。少々お待ちください。」 「お仕事中、失礼します。」 「お客様が（ ）についてお尋ねです。応対をお願いします。」 「いらっしゃいませ」 「おはようございます」、 「こんにちは」 「お待たせしました。」 「こちらのお客様です。」		
	②	☐ 出入口で礼をする。				
	④	☐ 責任者に顧客対応を依頼する。 ☐ 責任者に顧客の質問を伝える。 ☐ 適切な大きさの声と、相手の目を見て伝える。				
	⑤	☐ 出入口で礼をする。 ☐ 一度止まり、責任者に配慮しながら前を歩き、誘導する。				
	⑥	☐ 顧客、責任者に対し、適切な声の大きさと相手の目を見て、応対する。 ☐ 顧客を見送り、一礼する。				
10 カット台の移動	①	☐ カット台は押して移動する。 ☐ カット台を周囲に当てない。 ☐ カット台上に載せた物を落とさないよう気を付ける。				
	②	☐ お客様の顔を見て挨拶と会釈をする。		「いらっしゃいませ。」		
	③	☐ 片手の距離内でカット台の横に立つ。 ☐ 左右の確認をする。 ☐ 出入口で礼をする。 ☐ カット台を引きながら、左右を確認して体からバックヤードへ出る。		お客様やコーンを見ているか		
11 け片付	①	☐ カット台を枠線からはみ出さないように戻す。 ☐ 使用したものを元の位置に戻す。				
12 の報告 作業終了	①	☐ 審査員に報告：手を挙げ、審査員の目を見て、適切な大きさの声と態度で伝える。		「（商品名）の陳列が終わりました。賞味期限切れの物がありましたので取り除きました。」 「ありがとうございました。」		
かかった時間		分	秒	〇の数	個	☆計時ストップ

《コメント》

きゅう
級

〇の数	1	2	3	4	5	6・7	8・9	10	11	12
きゅう級	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

ひょうか
〈評価について〉

- できていない評価項目の口に、「レ」を入れます。
- 評価項目ごとの評価内容を全てクリアすることで、課題に合格したものとし、評価欄に○が
付きます。
- 評価項目1の準備（身だしなみ、手洗い）については、検定開始までに受検者各自ですませて
おきます。
- 評価項目1－①の課題が合格しない場合、また制限時間内に作業の終了報告ができなかった
場合には、級の認定は行いません。

^ば ^{せってい} ^{ひつよう} ^{ぶっぴん} <<場の設定・必要な物品>>

見本

<<ボード>>

^{うんぱん}
^{ちんれつ}
^{しじしよ}
 運搬・陳列 指示書

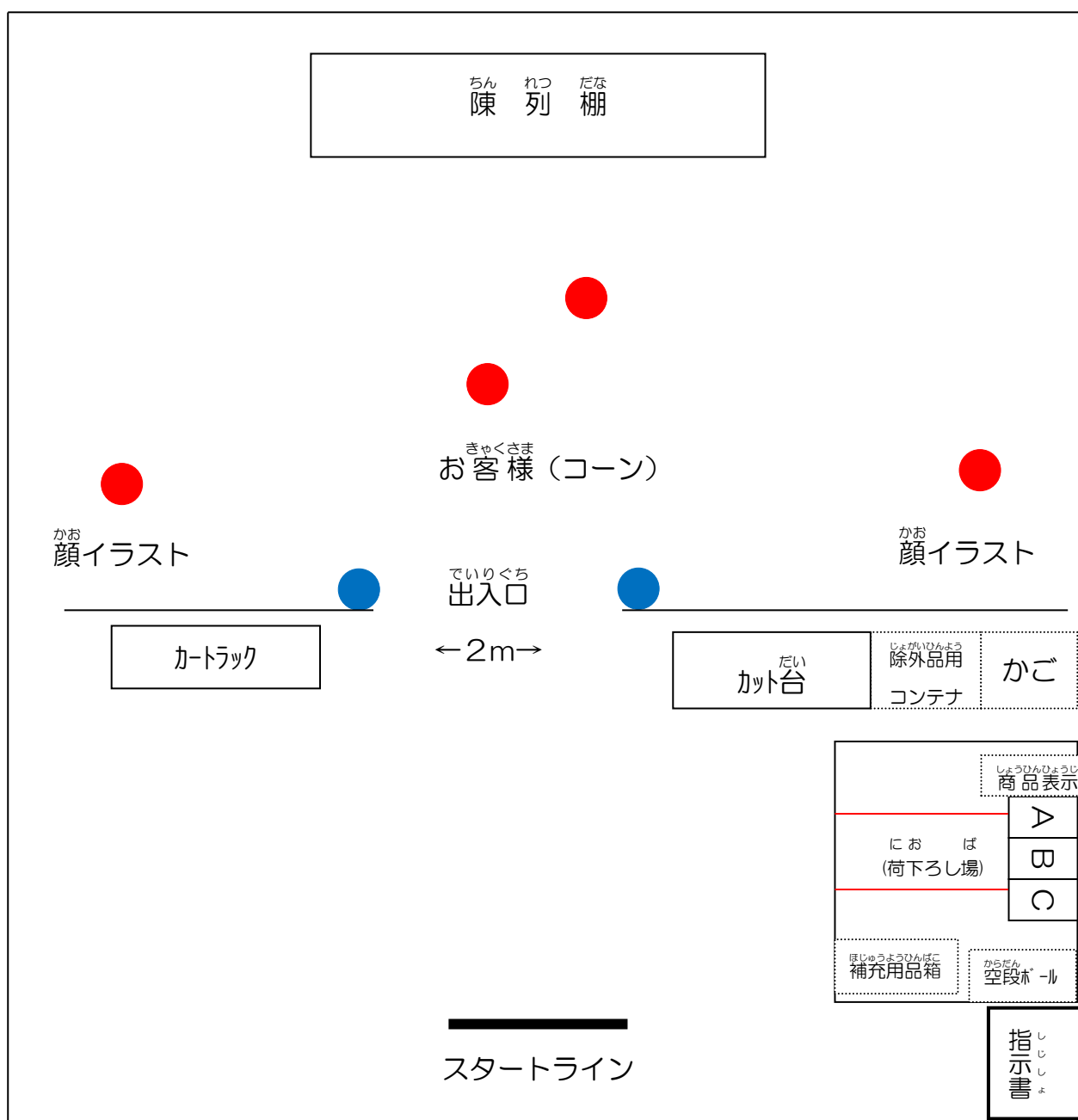
○月○日

①^{にお}荷下ろし

- ・カートラックから^{にもつ}荷物^おを下ろす。

②^{かいしゅう}回収・^{ほじゅう}補充

- ・賞味期限^{しょうみきげん}の切れている(商品名^{しょうひんめい})を除外品用^{しょうがいひんよう}コンテナ^いに入れ、^{かいしゅう}回収する。
- ・(商品名^{しょうひんめい})を^{ほじゅう}補充する。



*カートラックとカット台置き場は、テープで表示します。

技能検定実施に必要な物品

	品 名	寸法または規格	数 量
1	エプロン	受検者が準備（ひも付きのエプロン）	1 着
2	名札	胸に留めるタイプ	1 個
3	作業指示掲示用ボード	A2 版用紙を掲示	1 個
4	カートラック	129 cm×42.5 cm×24.5 cm	1 台
5	ゴムバンド	100 cm	2 本
6	商品	500ml ペットボトル（円筒形）	約 85 本
7	賞味期限ラベル	ペットボトル用（5mm×25 mm）	商品分
8	補充用段ボール箱	29 cm×25 cm×41 cm（商品入り）	1 個
9	段ボール箱	29 cm×25 cm×41 cm	9個以上
10	カット台	48 cm×91 cm×23 cm	1 台
11	除外品用コンテナ	折コンテナ（「除外品」表記）	1 個
12	かご	30 cm×25 cm×43 cm程度	1 個
13	荷下ろし場表記	A4 用紙に商品名表記	3枚以上
14	コンテナ・カゴ置場表示	コンテナ、カゴ、床に表示できるサイズ	1 枚ずつ
15	ブルーシート	荷下ろし場	1 枚
16	空段ボール見本	解体した状態で設置	1 個
17	立ち位置表示	足型マーク（A3用紙）	1 枚
18	陳列棚（什器）	90 cm×35 cm 3段	1 台
19	陳列棚商品名表示	5cm×3cm（商品名を表記）	商品分
20	コーン	赤、青	赤4個、 青2個
21	人表示	顔のイラスト	2 枚
22	スタートライン	養生テープ（長さ約 50cm）	1 本
23	養生テープ	出入り口の壁をテープで見立てる（4m）	2 本
24	メモ帳・筆記用具	必要な生徒は各自で準備	1 組
25	陳列棚目隠し用白ボール	陳列棚前面が隠れる大きさ	1 枚



愛媛県イメージアップキャラクター
みきやん