声をかける、少し待つ。

店舗で働くスタッフを支える、リーダーの判断。

接客中：まず状況を見る

今日中に受け取れますか？



スタッフが準備状況を確認中。
助けは必要か、待つ影響はないか。

接客後：一場面を振り返る

**どこまで分かって、
何の確認が必要だった？**



接客後の区切りに、
本人の判断と必要な支援を聴きます。

関わる前に、いま相手の仕事に何が必要かを確かめる。

場面・会話は説明用の架空例です。人物素材はAI生成です。

関わる前に、四つを確かめる。

受取時刻を尋ねられた場面で、仕事の目的・本人の状況・待つ影響を見ます。

01 目的

お客様が受取時刻を
見通せるようにする。

02 必須基準

未確認の受取時刻を
約束しない。

03 本人

何を確認できたか。
どこで迷っているか。

04 今の条件

待ち時間はどうか。
確認先につながるか。

関わり方の候補。必要に応じて組み合わせます。

すぐ伝える

誤った時刻を伝えそうな
とき。理由を伝え、
一緒に確認する。

待って確かめる

確認が進み、急ぐ問題が
ないとき。様子を見て、
接客後に短く振り返る。

支援へつなぐ

準備状況が分からない
とき。担当者の確認や
応援につなぐ。

待つときも、「いつ・何が起きたら関わるか」を決める。

安全などの緊急対応は、職場の定めた手順を優先します。

一場面から、次の一歩と支援を決める。

店舗の架空例：受取時刻を尋ねられ、準備状況を二か所に確認した後です。

何を見て、どう判断した？



確かめること：準備状況・確認先

01 見た事実をそろえる

「準備状況を二か所に確認した」

02 本人の判断を聴く

「受取時刻を確かめられなかった」

03 必要な支援を確かめる

「準備の見通しを確認する先が必要」

本人が試すこと

不明点と確認先を一つずつ整理する。

リーダーが整えること

準備状況の確認先と応援担当を決める。

次の同じ問い合わせで、待ち時間・説明・スタッフの負担を確認します。

一つの場面だけ、書いて確かめる。

観察したことと本人の説明を分け、次の仕事で見直せる量に絞ります。

確かめること	記入例（架空）	自分の一場面
場面・本人の説明	二か所に準備状況を確認。 本人は『時刻が不明』と説明。	
関わり方と理由	確認が進み、急ぐ問題はない。 接客後の区切りに短く聴く。	
本人の一歩と周囲の支援	本人：不明点を整理する。 リーダー：確認先と応援を決める。	
その後の事実と負担	待ち時間・説明・本人の負担。 使えない場面と理由も残す。	
次の確認と相談先	次の同じ問い合わせ後に確認。 混雑時の分担は店長へ相談。	

名前や機密情報は必要な範囲に絞り、共有する相手を決めます。

リーダーの工夫を、店長の支援につなぐ。

本人やリーダーだけでは変えられない条件を、事実と依頼にして渡します。

リーダーから渡すこと

事実
準備状況を二か所に確認していた。

本人の説明
受取時刻が不明だった、と話した。

試したいこと
次の問い合わせで、確認先をそろえる。

支援の依頼
混雑時に応援へ入る担当を決めたい。

店長と決めること

決める範囲
確認先・答えられる範囲を決める。

担当
分担は店長、日々の確認はリーダー。

確認する機会
次の同じ問い合わせ後に振り返る。

例外への備え
担当者が不在のときの相談先を決める。

試した後は、三つを並べて見る。

接客
待ち時間・説明の正確さ

スタッフ
迷い・確認の手間・負担

店舗の条件
混雑・人員・準備状況

店長がリーダーを兼ねる場合は、同じ人が両方の役割を担います。

研究の結果と、今回の提案を読み分ける。

会話例・確認の順序・記入欄は、以下の研究を参考にした当社の実務提案です。

Deelstraほか（2003）
臨時事務労働者48人の実験
DOI: 10.1037/0021-9010.88.2.324

押しつけた支援に否定的反応が生じた。
支援が必要な状況など、条件を確かめる参考。

Kluger & DeNisi（1996）
607効果量のメタ分析
DOI: 10.1037/0033-2909.119.2.254

フィードバックは平均では改善。一部で成績低下。
回数や肯定・否定だけで良否を決めない参考。

Tannenbaum & Cerasoli
2013年・46サンプル
DOI: 10.1177/0018720812448394

事後の振り返りに、平均的な効果を確認。
今回の会話例や確認メモそのものは未検証。

Blumeほか（2010）
89研究のメタ分析
DOI: 10.1177/0149206309352880

職場の支援と、学びを仕事で使うことに関連。
今回の支援方法の因果効果は確定できない。

店舗での会話例と手順全体の効果は未検証です。
使った後の事実と負担を見て、方法と条件を見直してください。

リクエスト株式会社は、組織行動科学®の研究と
実践を通じて、人と組織の仕事を支援しています。
会社概要を見る