いま
だからこそ
見直そう

パン屋さんの接客 きほんの『き』

入門編② お店の衛生面

「お客様は清潔感を見ている！お店をキレイにしていますか?」

接客が悪いとお客様が離れてしまい売上に影響してしまいます。パン屋さんの接客を考える二大要素として「人（店員）」「店舗（店構え）」が考えられます。パン屋店員としてふさわしい接客は何か、パン屋店舗としてふさわしい店構えは何かを考えていきましょう。今回はお店の衛生面として基礎となるべき要素を学んでいきましょう。

連載もくじ

第一回 入門編① 販売員の心構え
▶ 第二回 入門編② お店の衛生面
第三回 基礎編① 声掛けと演出
第四回 基礎編② 陳列POP看板
第五回 応用編① クレーム対応
第六回 応用編② SNS活用
第七回 総まとめテスト

1 お客様が注目しているお店の清潔感

清潔感がないと来店すらしてもらえない！

お店チェックリスト

日付	トレーとトングは清潔か？	パンの陳列棚・什器は清潔か？	清掃は行き届いているか？（床・マット・窓）	店舗前や駐車場にゴミは落ちていないか？	消毒器のアルコールは補充されているか？	充分な換気がされているか？	シート等で売場の飛沫対策ができているか？
（月）							
（火）							
（水）							
（木）							
（金）							
（土）							
（日）							

ダウンロードはこちらから

上記資料はこちらからダウンロードできます。
簡単に印刷できるのでぜひご活用ください！

清潔感と衛生環境を保ち お客様に安心感を与えよう！

パン好き主婦アンケートで「こんなパン屋はイヤ」のランキングで１位となった項目が「店が汚い」でした。お店に清潔感がなければ、来店してもらうこともなく接客するチャンス自体がなくなってしまいます。気を抜けばお店が汚くなってしまうので、店舗のチェック表を活用しましょう。

2 お店の清潔感を維持するための5S

お店の清潔感を維持するためには、まず整理整頓、清掃をし、その状態を維持するための仕組を考えることが大切です。5S「整理」「整頓」「清掃」「清潔」「しつけ」を取り入れて、お店を清潔に保ちましょう！

5S でお店の清潔感を保つ

1	整理	必要・不要に分別して不要を捨てること
2	整頓	使いやすく並べて表示をして定位置管理すること
3	清掃	きれいに掃除をしながらあわせて点検すること
4	清潔	「整理」・「整頓」・「清掃」を維持すること
5	しつけ	清潔に使うように従業員に習慣づけること

5Sとは**「整理・整頓・清掃・清潔・しつけ」**の５つを指し、頭文字Sから5Sと呼ばれます。5Sを進めることが清潔感の維持に繋がります。片づけて綺麗にするだけでなく、その状態を保つことがポイントです。

3 「整理」と「整頓」の工夫

分別し管理することが整理整頓に繋がります。「整理」と「整頓」を具体的にどう進めればよいか考えてみましょう。

「整理」の分別ルール例

使用頻度で分別

- 日常的に使うモノ
- １ヶ月に１回使うモノ
- 半年から１年に１回使うモノ
- 捨てるモノ
- 付箋を貼って判断を一時保留

「整頓」の管理術例

使用頻度で置き場所を管理

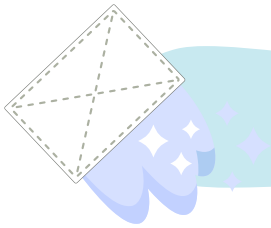
- オープン管理：よく使うモノは見える場所に置く
- クローズ管理：使用頻度の少ない物は引き出しに、殆ど使わない物は扉付き棚等へ収納

同カテゴリーは基本的に1箇所に収納

名札をつけて収納の「見える化」

ポイントを押さえて整理整頓を！

「整理」のポイントは、**使用頻度によって分別をすること**です。不要な物があれば捨てて、すぐに判断できないときは付箋などを張り目印をつけておき、しばらくしてから捨てるかどうかの判断をします。「整頓」のポイントは、**使用頻度に合わせて置き場所を決め、定位置管理をすること**です。モノが見えるか見えないかで**「オープン管理」「クローズ管理」**と大別できます。同じカテゴリーの物は一か所に収納します。誰でもわかるようにガムテープやマジックで名札をつけ**収納の「見える化」**をしましょう。



4 「清掃」の工夫

工場など清掃に苦労することがあるのではないでしょうか。少しでも清掃のストレスを軽減させる工夫を学んでいきましょう。

1 清掃順序の工夫

粉の少ない所から多い所へと清掃していくことで無駄なくキレイにできます。

2 定位置管理

作業場所を定位置にすることで粉が拡散するのを最小限に抑えることができます。

3 作業の合間にすぐ掃除

汚れを放置すると労力がかかるので、都度掃除を心がけましょう。オーブンやフライヤーは熱いうちに。ミキサーもミキシングを終えたらすぐに洗いましょう。

4 掃除用具の管理をシンプルに

掃除用タオルをどんどん使用して、汚れたら回収ボックスへ入れて最後は洗濯機に。清掃用具の管理をシンプルにすることで効率的に掃除できます。

5 場所ごとの清掃頻度を決定

汚れの種類によって、場所ごとに清掃頻度を決めましょう。
（例）フライヤーやコンロ周りは毎日清掃、壁の清掃は週一回、ダクト周りは月一回など。

清掃の５つのヒント

パン屋さんが清掃で大変なポイントとして粉が広範囲に飛散すること、頑固な汚れがたくさんあること、そもそも忙しくて手が回りきらないことだと思います。５つのヒントをもとに、**なるべく汚さないようにすること、汚れたらすぐに清掃すること、清掃頻度を決めて習慣化させること**を心がけましょう。

5 「清潔」と「しつけ」の仕組化

一時的にキレイにすることはできても、それを維持管理するのに苦労するのではないでしょうか。どうすればよいか下記を参考にしてください。

チェックする日時を決める

清潔（＝整理・整頓・清掃）が保たれているかチェックする日時を決めましょう。例えば、月初にチェックすると決め、ルーティンに組み込むことが継続の秘訣です。チェックの習慣化が清潔感に繋がります。

管理者を決める

清潔（＝整理・整頓・清掃）が保たれているかをチェックして、指摘する係を任命しましょう。持ち回りでやってもよいですね。ぜひお店のオペレーションに組み込んでみてください。

過去のベーカリーパートナーを見直してみましょう！

下記の号に接客についての記事が掲載されています。ぜひあわせてお読みください。
主婦特集：52号 P7～13・19号 P9～15・16号 P7～11

バック
ナンバー