

(新しい無EP製品)

①旧

②新

8つの接点と5つの責任

- ① 批判的意識 (油断はなし)
- ② 自己主張と行動 (正しい見解を主張し、公正を求め)
- ③ 社会的関心 (社会的に役立つ、弱者への配慮)
- ④ 環境への自覚 (環境に与える影響を考慮)
- ⑤ 連帯 (消費者の利益を拡大するため連帯する)

不透明化率

不透明化率の割合

↓

2015年度は約半に減少

5-6%

接客の心構え

- 笑顔
- 挨拶(お辞儀)
- 顧客心理に合わせた接客
- 正しい敬語
- 感心な話し方(声)
- 服装・身だしなみ
- 7-11やコンビニの対応

法規(法律規制)

① 接客員のための法規

- 小売業に関する法規
- 消費者保護に関する法規
- 環境問題に関する法規

2%の大手企業
98%の中堅企業