

施設の魅力が、 来場者に届く運営へ。

口コミから、案内・体験・現場の仕事を見直す実践ガイド

同じ質問が重なる。
案内した後も、迷っている。
その一件から、変えてみる。

今日、一行残す。
次の勤務で、一緒に確かめる。

場面から選ぶ図解 + 一件を続けるメモ



いま気になる場面を、一つ選ぶ。

店舗・施設の受付・体験・飲食・物販など、お客様と接する持ち場から。

A 同じ道を 何度も聞かれる。

案内と表示を確かめる



p.05へ

B 待つ人と通る人が 同じ場所に重なる。

列と過ごし方を見直す



p.07へ

C 対応は済んだが、 まだ困っている。

受け取る結果と支援をつなぐ



p.09へ

D 担当が替わるたび、 説明をやり直す。

次の対応まで引き継ぐ



p.11へ

最初の一步 p.03

記入メモ p.17

続ける方法 p.19

本書は公開口コミ、当社の実践知、関連研究から組み立てた実務提案です。場面・会話・図・記入例は再構成した架空例で、実在施設の実態や改善実績を示すものではありません。

今日の一件を、一行だけ残す。

気になった言葉や動きを、あとで一緒に確かめられる形にする。

架空の記入例



持ち場で見たこと

入口で、案内した後に
別の担当へ同じ行き先を
尋ねていた。

「どこで・何が起きたか」を書く。
気になる理由は、次に確かめる。

次の勤務で、案内担当と
お客様が立った場所を見してみる。

今日の一步 p.17のメモの①に、一行だけ書いてみる。

口コミの一言を、現場で確かめる問いへ。

困った経験と、楽しめた経験の両方を、いまの現場と照らし合わせる。

以下の言葉は、説明用に再構成した架空例です。

「どこに並ぶか、
迷いました」

まだ分からないこと

→ 表示が見えたか。
列の形が分かったか。

現場で確かめる

→ 初めて来た人の位置から、
表示と列を見てみる。

「一緒に発見して
楽しかった」

まだ分からないこと

→ どこで会話が生まれたか。
立ち止まる場所があったか。

現場で確かめる

→ 一緒に眺めた場所と、
その時の動きを見る。

口コミは、書いた人の経験です。星評価や語の出現数だけで原因や発生率を決めず、現在の運用と見比べて扱います。

案内した後、また同じ道を聞かれる。

「どの表示を見たのか」を、お客様がいた位置から確かめる。

架空の場面



「この先の受付は、
どちらですか？」

立った場所から見る

案内板の表面が見えるか。人や物で隠れていないか。

言葉と目印を照合する

案内で使った呼び方と、表示に書かれた名前は同じか。

今日の一步

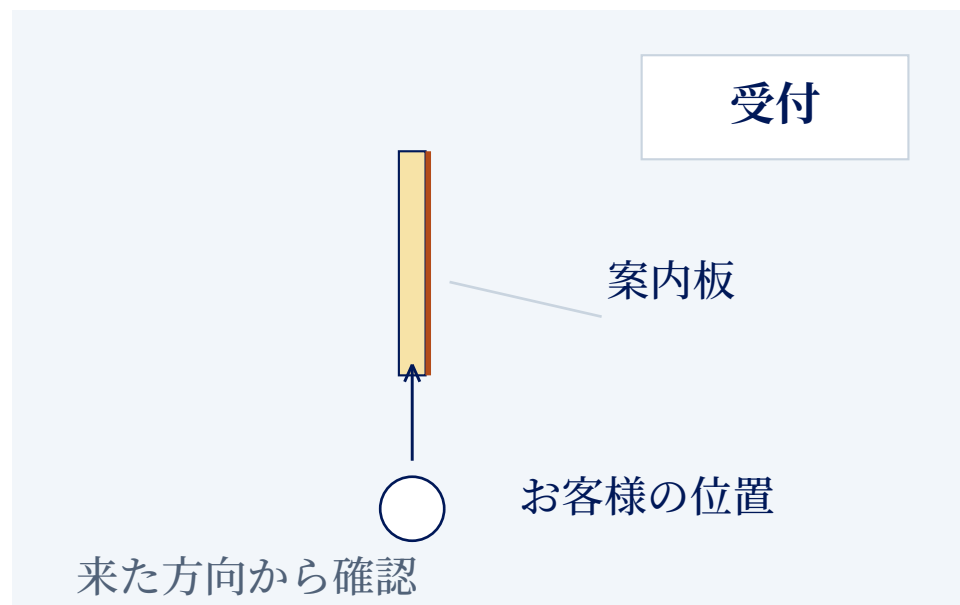
案内担当と、お客様が止まった位置に一度立ってみる。

最初は、表示の向きだけを試す。

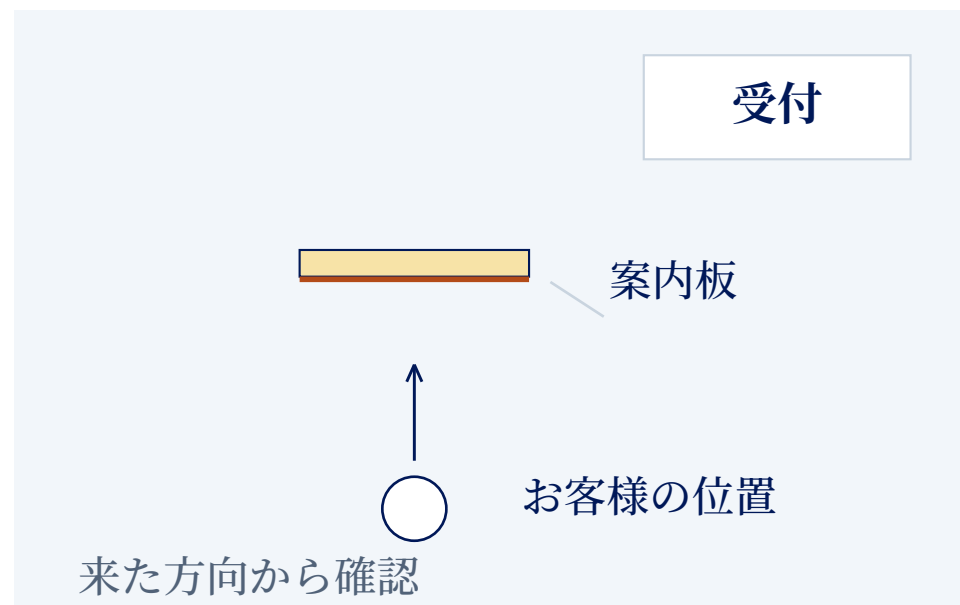
場所と案内の言葉は試す前と同じにし、向きの違いを確かめる。

上から見た模式図・試行案です。橙色の線が、案内板の表示面です。

いまの向き



試す向き



見ること：案内後の再質問と、追加説明にかかった時間。

試す範囲と確認する勤務を、表示の担当・責任者と決めます。

待つ人と通る人が、同じ場所に重なる。

止まる地点を見て、最後尾の案内位置を一か所だけ変える案を考える。

配置と人の動きは、説明用の模式図です。

重なっている場所



試す配置の案



通りやすさに加え、待つ人の見通しと、眺める・撮る楽しさも確認。

配置の変更は、通行と安全を管理する担当者と決めます。

待つ前に、選べる案内を。

希望と残り時間を聞き、いま選べる楽しみ方を一緒に確かめる。

架空の場面



「家族と一緒に
楽しめるものはありますか？」

1 待つ時間・受付条件

現在の情報を、案内前に確認する。

2 参加に必要なこと

姿勢・操作などを、具体的に伝える。

3 参加しない人の過ごし方

見学・休憩・合流できる場所を示す。

参加する

見て楽しむ

休んでから戻る

「これで終わりですか？」に、応える。

操作や説明の後、お客様が受け取りたい結果まで確かめる。

架空の場面



「体験の結果が、
画面に出てきません」

どこまでできたか

表示された内容と、止まった操作を一緒に見る。

次に誰が対応するか

技術担当への確認と、次に伝える時点を決める。

今日の一步 お客様の希望と、提供できる結果・次の担当をそろえる。

「少し休みたい」を、次の楽しみへ。

できることや希望を聞き、使える支援と合流の方法をつなぐ。

架空の場面

「少し休んでから、
家族と合流したいです」

希望を聞く

どのくらい休みたいか、誰とどこで合流したいか。

使える方法を確認める

休める場所、移動や再入場の条件、相談先を確認する。



今日の一步

支援の説明後、お客様が次にどうするかを一緒に確認する。

次の担当が、すぐ対応できる引き継ぎへ。

お客様の希望と、確認したこと・残っていることを渡す。

架空の場面・引き継ぎ例



渡すメモの中身

希望 体験の結果を確認したい。

確認済み 受付済み。画面に結果が出ない。

未確認 再表示できるか。技術担当へ確認。

受け取る側：「私が確認します。
次にお伝えする時点を、お客様と決めます」

今日の一步 次の担当に「何を引き受けるか」を、一言で返してもらう。

「一緒に見つけた！」が生まれる場所を残す。

楽しめた口コミから、運営を変えた後も残したい体験を考える。

架空の場面

何に目が向いたか

展示の細部、音、動き、自分の工夫。

誰と、どう楽しんだか

一緒に眺める、話す、撮る、休む。

変えた後も楽しめるか

表示や列が、発見する時間や居場所を妨げていないか。



今日の一步 困りごとと一緒に、残したい楽しさを一つ書く。

リーダーは、いま必要な支援を選ぶ。

スタッフが見ていることを聴き、案内が進むための一步を整える。

架空の場面



いま伝える

誤った案内になりそうな時は、必要な情報を短く補う。

少し待って見る

スタッフが確認中なら、お客様の反応まで見守る。

応援につなぐ

情報・時間・権限が足りない時は、確認先や応援を用意する。

今日の一步

対応後に「何を見た？ 次に何が要る？」を一緒に確認する。

試せるようにする仕事を、分担する。

現場で見た一件を持ち寄り、誰が何を用意するか決める。

現場スタッフ

見えたことを渡す

言葉・動き・止まった場所を残す。試した時の困りごと伝える。

一件のメモ

リーダー

試す範囲を決める

場所・担当・確認する勤務を決める。必要な情報と応援を整える。

試行の段取り

運営・関係担当

変更できる状態にする

表示・配置・設備・受付条件などを確認し、更新担当を決める。

情報と仕組み

今日の一步

一人で変えられないことは、確認先と次に話す日を決める。

見た一件から、一つの変更を試す。

気づきから試行までを、同じ案内場面でたどる。

架空の記入例

1 見たこと

表示の前で止まり、
別の担当にも尋ねた。



2 まだ分からないこと

表示の向きか、
案内の言葉か。



3 確かめたこと

来た方向から見ると、
表示が横を向いていた。



4 試すこと

向きだけを変える。
案内の言葉は、試す前と同じ。

今日の一步 始める前に、担当・確認する勤務・元に戻す条件をそろえる。

お客様の变化と、現場の負担を一つずつ。

試す前と後に、同じ場所・同じ観察時間・同じ見方で確かめる。

案内表示を試す例

お客様に起きたこと

同じ行き先を聞き直した人数

案内後の行動を観察できた人数

前： ／ 後： ／

見えなかった人は「未確認」。
未確認の人数も残す。

現場の仕事に起きたこと

追加説明にかかった時間。

前： 後：

再説明・応援・手直しの有無も、
同じ見方で残す。

混雑・人員、楽しさや安全、別の担当への負担も記録します。
観察できた範囲の結果として、p.20の続け方を選びます。

一件から始める、改善メモ。

①から書き、②はリーダーと決め、③を追記して同じ一枚を使う。

① 今日、見たことを一行

記入日： _____

場所・言葉・動き： _____

② 試す前に、一緒に決める

確かめること・確認先

試す一つの変更・残す楽しさ

見ること・観察する範囲

担当・確認する勤務・戻す条件

③ 次の勤務へ、結果と続け方を渡す

見えたこと・未確認： _____

次に見ること・見る人・日： _____

続け方： ☐ 続ける

☐ 直して試す

☐ 元に戻る

☐ もう一度確かめる

記入例：案内表示を、次の勤務へつなぐ。

記入方法を示す架空例です。実測した改善結果ではありません。

① 今日、見たことを一行

記入日： 初回の観察日

入口で、案内した後に別の担当へ同じ行き先を尋ねていた。

② 試す前に、一緒に決める

確かめること・確認先

来た方向から表示を見る。案内担当と確認。

見ること・観察する範囲

再質問／観察できた人数と追加説明時間。場所・観察時間をそろえる。

試す一つの変更・残す楽しさ

向きだけ変える。言葉は試す前と同じ。眺める場所を残す。

担当・確認する勤務・戻す条件

案内担当とリーダー。次の勤務に確認。通行を妨げたら戻す。

③ 次の勤務へ、結果と続け方を渡す

混雑時は、表示が人で隠れるか未確認。次の勤務で同じ位置から見る。
案内担当が観察し、勤務後にリーダーと続け方を選ぶ。

続け方： ☐ 続ける ☐ 直して試す ☐ 元に戻す ☒ もう一度確かめる

勤務が替わっても、同じ一件を続ける。

いつもの引き継ぎに、試していることを短く組み込む。

会話は説明用の架空例です。

1 いま試していること

「入口の表示の向きだけ変えています」

2 見えたこと・残ったこと

「混雑時に見えるかは、まだ未確認です」

3 次に見ること

「次の勤務で、人がいる時の見え方をお願いします」



忙しくて試せなかった日は、「機会がなかった」「時間・情報が足りなかった」を残す。
同じメモを共有し、次に見る人と勤務を決めます。

試した後は、続け方を一緒に決める。

お客様の体験、現場の負担、まだ分からないことを持ち寄る。

続ける

役立った場面と、負担を確認できた。

使う場面・更新担当・最新版の場所を残す。

元に戻す

通行・安全・ほかの仕事に影響が出た。

理由を渡し、必要な準備が整ってから再検討。

直して試す

一部で役立つが、困りごとが残る。

次も一つの変更に絞り、見る勤務を決める。

もう一度確かめる

観察できない、混雑や人員が違う。

足りない記録と、次に見る人・勤務を決める。

リーダー・責任者が、記録を見て次の対応を決めます。少数の試行から効果を断定せず、使える場面を確認しながら続けます。

研究を参考に、現場で確かめて使う。

接客行動の研究と、本書の実務提案を区別して活用する。

仕事を具体化し、反応を返す

Rice・Austin・Gravina（2009）

挨拶と対応終了時の行動を明確にし、管理者の称賛を組み合わせた介入で、対象行動が増えた。追跡時は、初期介入を受けた従業員と新規従業員で違いがあった。

Increasing customer service behaviors using manager-delivered task clarification and social praise.

<https://doi.org/10.1901/jaba.2009.42-665>

行動が始まる環境を調べる

Therrienほか（2005）

飲食店一店舗で、入店を知らせる音と管理者の在席、言語・図によるフィードバックを組み合わせ、挨拶行動を調べた。施策は組み合わせて実施されている。

Preintervention analysis and improvement of customer greeting in a restaurant.

<https://doi.org/10.1901/jaba.2005.89-04>

これらは、施設全体の楽しさや本書の手順全体の効果を示す研究ではありません。
本書は当社の実務提案です。施設ごとの実践結果と負担を確かめて使います。

今日の一行を、次の現場の仕事へ。

一件を残し、一緒に確かめ、試した後の仕事までつなぐ。

人と仕事を、一緒に見る

リーダーの関わりから、メンバーの努力をチームの成果へ。

<https://chi-to-jissen.requestgroup.jp/read/305>

組織行動科学®

見方をひらき、確かめる

相手の現実から仕事を考える

<https://chi-to-jissen.requestgroup.jp/read/279>

アート思考

誰が確かめ、選ぶかを整える

自分の仕事は終わった。相手の仕事は進んだか。

<https://chi-to-jissen.requestgroup.jp/read/258>

判断デザイン

リクエスト株式会社 | 成果につながる方法を、本人が使える仕事へ。

980社・33.8万人は当社の研究・教育開発の基盤規模です。本書の効果検証数ではありません。