

## ～～基本的な接客の流れ～～

被災者の方が番屋にお出でになったら、入口で下記のようにお声かけして下さい。

「こんにちは、初めての方でしょうか？」

### A 初めての方へ

「こちらのアンケートに、実際に物資を受け取る方のお名前、震災前の住所、現住所、現在の電話番号、世帯数と人数をお書き下さい。

代理でいらした方は代理受け取り者の欄にお名前と電話番号をお願いします。

そして、お取りになった物資の品目と数量を裏にお書き下さい。

**1階に生活用品と食品 2階に衣料品と寝具、靴、化粧品などがございます。**

なお、品薄になっている物資に関しては**数量制限**もございます。  
各コーナーの注意書きにも目を通すようお願いいたします。

カゴに入りきらない大きな物資は、この付箋にお名前を記入し、貼り付けておいて下さい。やむを得ずカゴを置いて一時的に離れられる場合も、カゴに付箋をお貼り下さい。

ほか、分からない事がありましたら、スタッフまでお聞き下さい。

それから、**お帰りになる際には必ず数量確認をいたします**ので、カウンターのスタッフにお声をおかけ下さい。」

### B 2回目以降の方へ

「ご面倒をおかけしますが、**必要事項記入欄への記入を済ませてから**物資をご覧下さい。

**数量制限**のある物もございますので、ご注意願います。

終わりましたら、カウンターのスタッフまでお声をおかけください」

説明は、はっきりと手短に願います（20秒を目安に）