



シャイニングスタッフ通信

4
2020

「シャイニング スタッフ」とは? 「シャイニング スタッフ」とは素晴らしい接客・サービスをしたスタッフに送られる称号のこと。サンシャインシティでは、CS(顧客満足)向上を目指して、「シャイニング スタッフ」表彰制度に取り組んでいます。

輝ける第27回の受賞者が決定しました!



お客様の思いを汲んで、一歩先を読む…
そんな対応がお客様に期待以上の感動を

コー シモウ エービーシー・マート 勾 詩濤さん

「お願いし忘れていたのに、プレゼント用のラッピングをしてくれ、とても感動しました」というお客様からの声で受賞の勾さんは、キッズシューズ売場を担当して1年になります。お客様から依頼はなかったのですが、気を遣ってプレゼント用にラッピングした勾さん。「おもてなしの心を持っているそのスタッフさんはとても素敵でした」と、お客様からお褒めの言葉をいただきました。「普段から、お客様の体格に応じた靴のサイズを把握し、最適なサイズをアドバイスするように心がけています」という勾さんの、お客様の思いを汲んでの一歩先を読んだ対応が素晴らしいですね。



“あたりまえを、しっかり”はもちろん
“常にプラスα”の心がけて仕事に臨む

清掃スタッフ(大星ビル管理株式会社) 中野 徹さん

火災になりかねないトラブルを未然に防いだ件での受賞は、清掃スタッフの中野さん。「清掃中、会議室のテーブルの下で電源コードが焦げているのを見つけた」という。以前は設備関係の仕事をしていて「電気のトラブルはとても怖いことを身に染みて知っていますから、普段から注意しています」とのこと。発見後、関係部署に連絡、出火するような事態には至らずに済みました。「同僚が皆、こだわりを持って仕事に取り組んでいるんです。私の場合はそれが設備関連で、今後もこだわっていきたいと思います」と。“あたりまえ”を“しっかり”果たしつつ、さらにプラスα。ぜひ、見習いたいものです。



お客様のことを自然に、心から思う
その気持ちは必ずお客様の心へと

マクドナルド (左) 奥野 晋さん (右) 齋藤 美奈さん

「1歳になった息子と利用しました。子連れで外出して気苦労が多い中、お二人が大変よくしてくれて…。女性の方は離乳食の持ち込みを快くOKし、お掃除中の男性の方も「何かお手伝いすることは」と声をかけてくれました。こんな気遣いができる方がいてくれると、私たち子育て世代も安心。また来ようと思います」とお客様の声で受賞のお二人。「楽しくお食事していただけるよう、お客様と積極的にコミュニケーションを図るようにしています」と齋藤さん。「心地よい店内環境を保てるよう、常に店内に目を配っています」と奥野さん。お二人の心からお客様を思う気持ちが、お客様の心に届いたのでしょう。

温かな思いから生まれる温かな対応は
それを見ている人の心も温かく

ファミリーマート(プリンスホテル1F) 大坪 千秋さん

大坪さんは、「常連と思われる足が不自由な方が来店するとすぐ、「こんにちは、コーヒーですね」と声をかけてコーヒーメーカーへ小走りに駆けつけ、コーヒーを作ってあげていました。とてもスマートで丁寧に應對して、心があたたまりました」という、その様子を見ていたお客様からの声で受賞。「お客様にスムーズに、気持ちよくお買い物をしていただけるよう常に気を配っています。また、場所柄、海外からのお客様も多いのですが、外国語が分かる同僚と連携して対応しています」と大坪さん。お客様のことを思う心から生まれた温かな対応が、それを見ている人の心も温かくしたのです。

今回は他にも
受賞者が!

コイ・ティー 女性スタッフ

「水族館への順路が分からず家族で迷っていると、店頭で試飲を提供していたスタッフが気付いて「何かお探ですか?」と声をかけてくれ、道案内をしてくれただけでなく、娘にはペンギンやアシカが見られることも教えてくれました」「数日前に訪れた時に注文したメニューを覚えてくれていて感激!」などなど。お客様から数々の感謝の言葉をいただいたコイ・ティーのスタッフ。お客様に寄り添い、時には通常業務も超えての見事なサービスでの受賞です。

シャイニングスタッフの推薦を随時募集中! 推薦フォームはこちら!! ▶▶▶



Sunshine City