



シャイニングスタッフ通信

1
2021

「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28回の受賞者が決定しました!



お客様の様子に常に注意を払い、
状況に応じて最善のお声がけを

駐車場スタッフ(日本駐車開発株式会社) 内海 輝さん

「借りた車を返そうと駐車場のB2で迷っていたら、自転車で巡回していた内海さんがB3の返却場所まで、わざわざ自転車で誘導してくれました。忙しいのに丁寧に対応してくれて、とても嬉しかったです」。別々に2名のお客様からお礼の言葉をいただいた駐車場スタッフの内海さん。このお仕事に就いて15年ほどになるそうですが、「迷ったり、困ったりしているお客様はすぐ分かるので、状況に応じてお声がけしています」とのこと。勤務歴の長さなどを活かした池袋の近隣情報のご案内も、お客様に喜んでいただいているとのこと。



自身の経験と深い思いやりの気持ちで
お客様と心通い合うコミュニケーション

シアトルズベストコーヒー 亀谷 友美さん

「嫌な思いをすることも多い中、あの店員さんのおかげで気持ちがずっと救われました」。お客様からのそんな感謝のお声で2回目の選出となった亀谷さん。「月に2回ほど寄ってくださるお客様なのですが、双子のベビーカーを押して来店された際、「何かできることはありますか?」とお声をかけて手をお貸ししたことがきっかけで、自身の育児体験を踏まえたお話しもするようになりました」とのことです。亀谷さんの接客経験の深さと、お客様ともお子様とも温かく向き合う姿勢が、心が通い合うコミュニケーションの構築に繋がったといえるでしょう。



受けた想いを、今度はお客様へ
繋がっていく優しい想いのリレー

ロフト 大塚 結生さん

アルバのロフトで文具売場を担当して3年になるという大塚さん。車椅子のお子様への対応をご覧になっていたお客様からご推薦がありました。会計時、車椅子のお客様やお子様の場合、カウンターの向こうに回り込んで商品を渡したり、商品をエコバッグに入れてさしあげたりしているそうです。「マニュアルで決められているわけではなく、車椅子の父親と出かけた時にうれしかった接客を思い出して、自主的に…」とのこと。自分が受けた思いやりを、今度はお客様へ。お客様を思う優しい気持ちのリレーが素晴らしいですね。

お困りのお客様をサポートしたい…
その自然な優しさがお客様の心に響いて

清掃スタッフ(株式会社セントラルビルメンティナンス) 関 雄斗さん

関さんは、深夜、バスターミナルに向かうお客様をアルパB1 総合案内所から最寄りのエレベーターまでご案内し、「仕事しながらその先の行き方も丁寧に教えてくれ、バスの時間に間に合いました」と感謝のお声をいただきました。「目的地まで、無事たどりついてほしい。そんな気持ちでご案内しただけで、特別なことをしたつもりはないんですが」と照れながら話してくれた関さん。通常のお仕事の範囲を超えたプラスαでお困りのお客様をサポートする…。関さんのそんな優しさがお客様の心に響いたのです。

今回は他にも受賞者が!

ディズニーストア 女性スタッフ

「ぬいぐるみを購入した際に『袋いりません』と伝えたとこ、スタッフさんが「チップとデールはとてもしずらっ子なので、鞆から飛び出さないように気をつけてくださいね」と言って下さり、なんだかディズニーランドに遊びにきたようでとっても嬉しかったです」。お客様からそんな感謝のお声をいただいたスタッフさん。お客様の商品への想い、また「お客様が何を求めてご来店されているか」が考え抜かれた素晴らしいサービスのご提供が、お客様の感動に繋がっています。

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



シャイニングスタッフ通信

1
2021

「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28回の受賞者が決定しました!



存分に楽しんでほしい…
心込めた応対が“また行きたい”に繋がる

SKY CIRCUS サンシャイン60展望台
(株式会社コングレ)

長谷川 健一さん

「子どもが鏡にぶつかった時に優しく対応してくれました。それ以来『またお兄さんに会いたい』と言っています」など、複数のお客様から感謝のお声をいただいた展望台スタッフの長谷川さん。「入社当初、接客レベルの高さに感動した」そうで、より良いおもてなしを探求すること約7年。「数ある施設の中からここを選んで来ていただいているので、存分に楽しんでいただけるよう、お客様の気持ちを考えて対応しています」。その心のこもった応対が「また会いたい」との言葉となり、展望台のファンづくりに繋がっています。



自分自身の“好き・楽しい”から生まれた
創意工夫で、お客様をもっと楽しく

SKY CIRCUS サンシャイン60展望台
(株式会社コングレ)

吉田 万佑子さん

展望台スタッフの吉田さんは「刀剣乱舞のスタンプラリーの際、『審神者のお勤めお疲れ様です』と、ゲーム内でのプレイヤーの呼び方で声をかけてくれ、世界観を取り入れてくれたことが嬉しかった」とのお声をお客様からいただきました。吉田さんによると「自分もこのゲームのファンなのでこのような応対を始めました。その後、他のスタッフにも広がっていった」そうです。「自分自身も楽しんでお客様に向き合えましたし、人とかかわることが好きですから」という吉田さんならではの創意工夫といえるでしょう。



あたりまえのことを、しっかりと
思いやりと明るさをプラスαで

清掃スタッフ
(三幸株式会社)

久保 由佳さん

「丁寧な仕事ぶり、日中のこまめな在庫補充や点検、日々の応対が素晴らしい」と長年サンシャイン60ビルで働くワーカー様からお褒めの言葉をいただいた久保さんは「特別なことをしているつもりはなく、お客様の邪魔にならないよう、気持ちよく過ごしていただけるよう、心掛けています」そうです。確かなお仕事に加え、周囲への目配り・気配りを常に意識する久保さんの姿が、お客様に感動を与えたのです。



※お客様からお送りいただいた写真とは異なります。

困難な中でも、可能な限りのことを
その熱い想いがお客様の心にも

サンシャイン水族館(株式会社サンシャインエンタプライズ)
ダイバーチーム

新坂 若菜さん・皆川 真穂さん・朝枝 綾香さん
田中 麗紗さん・大下 文香さん・並木 菜美さん

「とても美しいパフォーマンスに感動し、素晴らしい時間を体験させていただきました」と、お客様から写真付きでお礼のメールをいただいたダイバーチームの皆さん。これまでは水槽に潜り、様々な演出をこらしたパフォーマンスでお客様を楽しませてきましたが、この春以降、従来のようなパフォーマンスができない状態が続いています。しかし、「できることは限られていますが、だからこそ今できることを考え、水槽に潜り、餌を与えて生き物の食事の様子を紹介したり、怖いと思われがちなサメを抱きかかえてお客様に見ていただいたり工夫をこらしています」とのこと。日々の努力の積み重ねと、困難な中でもお客様に楽しんでほしいという熱い想いが素晴らしいパフォーマンスを生み、お客様の感動を呼んでいます。

今回は他にも受賞者が!

ザ・ノース・フェイス 男性スタッフ

「息子のバッグと一緒に選んでくれ、とても親切に色々説明していただきました!」「来年もよろしく願っています」と言いながら商品を渡してくれ、とても温かい気持ちになりました!「他のカバンとの違いなど分かりやすく説明してくれました」など、多数のお客様から感謝のお声をいただき、今回で2回目の選出となったスタッフさん。いつも変わらず、お客様お一人お一人に気持ちを込めて丁寧に応対するスタッフさんの真摯さが、お客様に自然と伝わっているのですね。