



お客様の声により、輝ける第30回受賞者が決定しました!

シャイニングスタッフ通信

Shining Staff Communication

2021

9

vol.30



ナンジャタウンの住人気分になさしてくれた
素敵な声の持ち主は……?

NAMJATOWN (サンタチューボー!) 本山 誠さん

ナンジャタウンの街なかにある小さなクレープ屋さん「サンタチューボー!」。店員さんと目があうと「こんにちは!」と元気な声が聞こえます。コロナ対策の万全を期すためにマスクをしながらの接客ですが、爽やかで通る声。声の主は、現在声優の勉強中という本山さんです。そんな本山さんは、クレープを選んでいた親子のお客様にお勧めをご案内していた際、お子様が「トイレ」と小さくつぶやいたのを聞き逃さず、すかさずご案内。その後もナンジャタウン内でそのお客様と出会うと、親しみを込めて声をかけました。本山さんが声優の卵であることを知らずに「まるで俳優さんみたいな素敵な声で、何度も挨拶してくれて楽しい思い出ができました」とメッセージをくれたお客様。ナンジャタウンの住人になった気分になさってくれた本山さんへの感謝の気持ちがあふれていました。



SKY CIRCUSサンシャイン60展望台 牧之瀬 潔さん

海拔251mからの壮大な眺望と、「空」を楽しく体感するコンテンツがいくつもあるサンシャイン60展望台。都内有数の高い場所であるがゆえに、小さな地震でも不安に感じるお客様もいます。長い揺れが続く地震が発生した時のことでした。エレベーターも止まってしまった状況の中、「この建物は地震でも壊れないようにできているので安心ください」と落ち着いた口調でお客様に声をかけて回っていたのは、牧之瀬さんを中心とした展望台スタッフの皆さん。その毅然とした対応と、「体調の悪い方はいませんか?」と優しく声がけする姿に、感謝の声が届きました。『スカイサーカスの楽しさ』や『安全安心』を案内する自分自身も、展望台のコンテンツだと思っていますと微笑む牧之瀬さん。そんな頼もしい笑顔と、東京の空をとことん楽しめるコンテンツがあるのは、サンシャインだけかもしれません。



海拔251mの高さに広がる体験型展望台より『安心への心くぱり』と『熱い想い』を込めて



大晦日のサンシャイン水族館が、素敵な思い出となった
ショップ店員の一言

サンシャイン水族館 (アクアポケット) 松下 野乃花さん

サンシャイン水族館の思い出を「カタチ」として持ち帰ることができるのが、『アクアポケット』です。お客様が次の展示へと通り過ぎるだけでも「いってらっしゃい」と声をかける姿が印象的な店員の松下さん。彼女へ届いた感謝のメッセージに綴られていたのは、年の瀬迫る大晦日の出来事でした。お客様がお友達と気になるTシャツを見て「プリントされているお魚はなんだろう?」とお話している時に、さりげなく「そのお魚さんは...。」と楽しそうに説明した松下さん。Tシャツの中に、今見てきたばかりのワクワク・ドキドキが甦ります。さらに別れ際の思わぬ一言、かつ心がこもった声に感激したといいます。「良いお年を!」。「大晦日のサンシャイン水族館」、その思い出が刻まれた瞬間でした。



サンシャイン水族館 與倉 陵太さん

サンシャイン水族館で絶大な人気を誇るコンテンツ『探検ガイドツアー』。「お魚コース」「海獣コース(ペンギンやアシカなど)」にわけ、バックヤードを案内しながら、飼育員だからこそ知る水族館の生き物の魅力を大解説するツアーです。中でも熱血解説で注目されているのが勤続2年目の與倉さん。スケッチブックを使った手書きイラストをはじめ、どんな質問にも一生懸命に答える姿に「ガイドツアーがとても素敵でした」「3時間ぐらいの解説が聞きたい」「生きもの愛が強い!」と熱いメッセージが届くほど。「人も展示」という與倉さん。一人でも多くのお客様に生きもの魅力を伝えるため、試行錯誤の毎日です!



水族館の生きもの愛、止まらない!
探検ガイドツアーの熱血解説飼育員

「シャイニングスタッフ」
とは?

「親身になって対応してくれた」「あの笑顔が忘れられない」「気配りに感動した」など、お客様からのお褒めの言葉やご推薦に基づき、素晴らしい対応をしたスタッフを年4回、表彰する制度です。「またあの店員さんに会いに来たい!」そんな最大のお褒めの言葉を頂けるようなサービスを今後も未永く続けていけるよう、また、1人でも多くのシャイニングスタッフを誕生すべく、1つでも多くの「お客様の声」をお待ちしております。



お客様の声により、輝ける第30回受賞者が決定しました!

シャイニングスタッフ通信

Shining Staff Communication

2021

9

vol.30



「心」がほっこりする、ちいさな気遣い

成城石井 ^{かみじょう みつあき} 上條 光章さん(左) / ^{ひらの まなみ} 平野 愛美さん(右)

“心がほっこりする”、それはほんの些細な気遣いで生まれることが多いかもしれません。使用期限が迫っていたサンシャインシティ共通商品券を、あわてて使おうとしたお客様に「コロナ対応のために期限が延長されたので、ゆっくりお使い頂けますよ」とさりげなく案内した上條さん。また、忙しく商品棚への補充作業を行っていた平野さんは、ある品物を探していたお客様に対して、作業の手を止め笑顔で「こちらです」とお手伝い。ちょっとした心遣いですが、「素晴らしい対応でした」というメッセージがお客様から届き、ダブル受賞となりました。リピーターが多くマスコミでも話題の成城石井ですが、「また来店して欲しい」という気持ちで、常にお客様に寄り添う対応を心がけているというお二人のような存在も、人気を支えるポイントなのかもしれません。



アシカのモエちゃんへの小さなお客様からのファンレターは飼育員の宝物

サンシャイン水族館 ^{おぐら ちえこ} 小倉 知恵子さん(左) / ^{ありた まみこ} 有田 蒔実子さん(右)

水族館きっての美人アシカとして人気のモエちゃん。飼育を担当するのは、勤続20年超のベテラン小倉さんと、明るさと真面目さでは誰にも負けない2年目の有田さんです。そんなお二人の元に、アシカのモエちゃんファンになった親子のお客様からお手紙が届きました。同封されていたのは、5歳になるお子さまが描いた可愛い「モエちゃんの絵」。早速、お母様宛にお礼の手紙を書き始めた有田さんに、「小さな素敵なお客様に向けて返信しようよ」とベテラン小倉さんがアドバイス。そこで有田さんは、お子さまの「モエちゃんの絵」とモエと一緒に撮った写真をメッセージカードとして送りました。この手紙に感動したお客様からのメッセージが届き、今回の受賞につながりました。5歳児のファンの描いた「モエちゃんの絵」は、今も飼育員お二人の宝物です。



サンシャインシティには“困った時に頼りになるスタッフ”『ガイドヘルパー』がいます

株式会社アール・エス・シー ^{おうみ かずこ} 近江 和子さん

「突然腰が痛くなり、アルパ2階で動けなくなってしまったお客様がいます」という連絡を受けたのは、サンシャインを影で支える『ガイドヘルパー』。体調が悪くなった方やお体が不自由な方の介助などを担当する仕事です。この時、急きょ車いすを用意して駆けつけたのが、ケアマネジャーの経験もある近江さんでした。腰痛がおさまり大事には至りませんでした。文化会館で行われるセミナーに参加したいというお客様の要望に応え車いすでご案内。「無理なさらず、何かあれば遠慮なくこちらに」と連絡先のメモを渡し会場をあとにしました。その後、元気になってご帰宅されたお客様から、的確かつ、寄り添うように対応した近江さんへ感謝の声が届きました。「もともと、困っている人を見ると助けたいくなる性分なんです」と謙虚に微笑む近江さん。緊急の電話対応・一日2回の巡回も行うガイドヘルパー。困った時に頼りになるスタッフがサンシャインにはいます。

まるで自分のクローゼットとショップが繋がっているような接客に感動!

OLIVE des OLIVE ^{いとう ななみ} 伊藤 七海さん

「とても気持ちよく買い物をする事ができました」というお客様の感謝の声の宛先は、OLIVE des OLIVEの伊藤さん。可愛いカジュアルスタイルが人気のレディスファッションブランド店のスタッフです。気になる洋服の生地や魅力を的確に説明、また着こなしの提案に説得力があり、しっくりきたと書かれていました。スタッフである伊藤さん自身がその時着ていたOLIVE des OLIVEの洋服も購入してしまったといいます。最も感動したのは、お客様の自宅クローゼットにある服をさりげなく聞き出し、それらの洋服とどう合わせるか『着回しテクニック』をわかりやすく提案してくれたこと。まるでクローゼットとショップが繋がっているような時間を過ごせたのです。そんな伊藤さんファンのお客様、ただいま急増中だそうです!

素晴らしいサービスや感動した接客を見かけたらぜひご推薦を! 皆様からの声をお待ちしております。



シャイニングスタッフ
ご推薦フォームは
こちら!

Sunshine City