

お客様の声により、輝ける第31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
11
vol.31

「シャイニングマスター」とは？

シャイニングスタッフ3回目の方に贈られる称号のこと。これまでにお客様からの感謝の声を多数いただいているシアトルズベストコーヒーの亀谷さんが今回、シャイニングマスターに輝きました!!

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！



シャイニングマスター誕生！



シャイニングマスターが明かす接客の秘訣は自分自身が楽しく働くこと

過去2回の受賞エピソードもご紹介しします

●1回目(2019年6月)

「聴覚に障害があるので、お店の外にある看板を指差して欲しい商品を伝えたとこわざわざカウンターから出てきて、かがんで視線を合わせ、一つずつ確認してくれました」とのお客様からの感謝の声で受賞となりました。「会計後、手話で『ありがとう』と伝えてくれ、とても嬉しかったです」とのお言葉もいただきました。

●2回目(2020年2月)

双子用のベビーカーで訪れたお客様。亀谷さんは即座に席を用意し、自身の育児体験を踏まえ「何かほかにお手伝いできることはありませんか？」とお声掛けしました。「双子のベビーカーで出かけるの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」という感謝の言葉が寄せられました。

シアトルズベストコーヒー 亀谷 友美さん

コロナ禍で2週間ほど休業していたシアトルズベストコーヒー。再開するやいなや次々と常連のお客様が来店されました。「久しぶり。大丈夫だった?」「再開できてよかったね!」と店員さんに声を掛けてくださいます。そんなお客様一人ひとりに丁寧に向き合っていく店員さんが、このたび歴代3人目のシャイニングマスターとなった亀谷さんです。自身3度目となる今回の受賞は、「細かく一人ひとりを見て、「今日から急に寒くなりましたから暖かくお過ごしくださいね」と気にかけて話してくれる方です」との言葉で始まる。常連さんから寄せられた感謝のご投稿からでした。亀谷さんに日頃から心掛けていることを尋ねると、まずはお客様のニーズをくみ取った接客とのこと。「話したいのか、何かを探しているのか、メニューで悩んでいるのか、忙しいのか、暑いのか寒いのか。同じお客様でも日によって様子は異なります。そこでお客様の状況を観察して一人ひとりに合わせたサービスを心掛けています。また店舗全体が明るくなるよう、スタッフ間の会話を増やすことも意識しています。でも何よりも自分自身が楽しく働くことが一番ですね!」。そんな亀谷さんの前向きなマインドが、お客様にも伝わり、たく

さんの笑顔を生み出していきます。お客様と店員の関係を踏まえた丁寧な言葉遣いでありながらも、まるで親友に語り掛けるかのようにコミュニケーションを図っていく亀谷さん。そこには、お店とお客様の理想的な関係が構築されています。多くの常連さんにとって、亀谷さんとの交流はなくてはならない日常のルーティンに。亀谷さん自身も「私がおお客様の生活の一部になれているとしたら、これほど嬉しいことはありません」と話します。お客様からいただいた言葉はこんな一文で締めくくられていました。『『おはようございます!』『いってらっしゃいませ!』お姉さんの温かいひと言に背中を押してもらえ日常が戻ったことが、すごく嬉しいです。コロナ禍で失われていた大切な日常が、亀谷さんの笑顔とともに戻ってきました。



(左) 前シャイニングシティCX向上委員会委員長・会場司会者 (右) 亀谷さん



ラリン 小高 萌さん(左)/田中 琴乃さん(右)/難波 ひさ世さん

イスラエル発のボディケアコスメやライフスタイル雑貨を扱うラリン。「2~3回しか利用していないのに、来店時のことを覚えてくださり感動」「マスク越しでもはっきりわかる笑顔と思わずまた利用したいと思う素敵な接客」「言葉遣いやちょっとした心遣いが素敵」と、多くの声が寄せられました。店長の小高さんが目指しているのもまさしく「感動レベルの接客」です。「当店を選んでお越しいただいたお客様に対し「初めて」の体験をご提供し、ワクワクできるような時間を過ごしていただきたいと思っています」。そんな店長の目指す接客を実現するため、スタッフの田中さんは、話すスピードやトーンをお客様に合わせて、お客様の心にしっとり寄り添うよう心掛けています。またラリンではスタッフ間のコミュニケーションも大切にしており、スタッフ同士の楽しい会話で盛り上がった気持ちのまま接客に臨めるよう意識しています。「とにかく接客が楽しい!」と笑顔で話す小高さんと田中さん。そんな2人の楽しくイキイキとした雰囲気、お客様がラリンで過ごす時間を特別なものに行っているのでしょう。

スタッフ間の会話が生み出すワクワクの「感動接客」



株式会社日本駐車場開発 刀田 大生さん

大都市にあって収容1,800台を誇るサンシャインの駐車場。B2、B3に広がる広大な駐車場で毎日「何かお困りですか?」「お車、お探しですか?」と声をかけているのが、駐車場の設備管理に従事する刀田さんです。「駐車場の番号を忘れて迷子に。子ども連れで困っていたところ声をかけていただき、私が覚えていた周りの様子からすぐに車の場所を探し出して案内していただきました」と感謝の言葉をいただきました。「館内で楽しくお買い物しても、帰りの駐車場で嫌な思いをしただけが台無しになります。逆に終わりよければすべてよしです。だからこそ、私たちは最後の接客スタッフという意識を持って誠心誠意対応しています」と刀田さん。車でお越しのお客様にとって、最初と最後に接するのが刀田さんたちです。気持ちよく館内滞在のスタートを切り、最後まで幸せな気持ちでお帰りがたため、巡回前後には精算機の横に立ち「いらっしゃいませ」「ありがとうございました」と心を込めてご挨拶。広い駐車場で不安になる方も多量中、刀田さんたちの親切丁寧な接客がお客様の心に「またサンシャインに来たい」と温かな感概を日々刻んでいます。

終わりよければすべてよし。私たちはサンシャイン最後の接客スタッフ



サンシャイン水族館 芦刈 治将さん

サンシャイン水族館の人気スポット「天空のペンギン」。ダイバー姿で潜水をしながら、水槽の清掃をしつつお客様を楽しませているのが芦刈さんです。「少しでも記憶に残る思い出を持って帰って欲しい」との思いから、手を振ったり、防水のお絵かきボードを使って、イラストや生き物の情報を書くなど、スタッフからの気持ちをお客様へ伝えていきます。今回の受賞はまさしくその思いが届いたご家族のご推薦から。「私たち家族の目の前でバブルリングを披露してくれ、ぬいぐるみに気づいて描いてくれたアンパンマンの絵にも娘は大喜び。楽しませようという姿が嬉しく、温かい気持ちになりました」と当日の感動が伝わってくる言葉が綴られていました。その芦刈さんが今、力を入れているのが後輩の育成指導です。若いスタッフに伝えたいのは、自分たちは生き物や水族館のおもしろさ、素晴らしいさを伝えるパフォーマーだということ。「お客様に喜んでいただき、感動を届けるのが仕事です。全員がその意識を持って行動すればここは世界一楽しい水族館になるはず」。これから芦刈さんの熱い想いを受け継いだ「思い出づくりのパフォーマー」が育っていくことでしょう。

水族館すべてをエンターテインメント空間にそして、その熱い想いは次世代へ



スターバックス コーヒー サンシャインシティ アルバ店 鹿野 詩衣さん

「アルバ店のアイドルのつもりでお客様に対応しています。お客様に最高の瞬間をご提供し、その時間が幸せだったと感じてもらえれば嬉しいです」と目を輝かせる鹿野さん。この店で働くことになったのは、自身がアルバ店で受けた接客に感動し、自分もそんな感動をお客様に提供したいと思ったのがきっかけです。そんな鹿野さんは、毎日その日の目標やルールを決めてお店に立ちます。例えば、今日は声のトーンを明るくする、常に見られていることを意識した動作を心掛ける、など。いつもお客様とつながるヒントを探し、最後のお見送りの目配りまで大切にしています。今回の受賞は、クレジットカードをきっかけにした接客。お客様が提示したカードが航空会社のもので気づき、コロナ終息後はどこに行きたいかなどの会話が盛り上がり、お客様から楽しい時間を過ごせましたとお声をいただきました。鹿野さんはスターバックス店内でも、最も輝くスタッフに3カ月連続で選ばれたとのこと。常にファンを大切にしたいという思いが、お客様に幸せと元気を与えています。

お客様に提供したいのは最高の幸せを感じてもらえる時間

ほっこりを届けるレジ対応

成城石井 上條 光章さん

成城石井でお弁当とヨーグルトを購入されたお客様。レジ袋は要らない旨を伝えましたが、購入したものを以外にもおしぼりや箸、スプーンがあるのを見て、すかさず無料のビニール袋を提供してくれました。テキパキしながらも終始笑顔できめ細かい上條さんのレジ対応に「ネットで買物ができる時代ですが、人の温かさを感じ、午後も頑張ろうという気になりました」と感謝の声。気遣いある接客が定評の上條さんは、2回目の受賞です。



お客様の心に刻まれた電話の声

SKY CIRCUS サンシャイン60展望台 長谷川 健一さん

「電話の問い合わせに対応してくれた男性が穏やかで感じがよく親切さを感じた」という言葉を頂いたのは、サンシャイン60展望台の長谷川さん。後日、お客様は展望台を訪れた際に長谷川さんと遭遇。声で電話応対してくれた男性だと気づき「穏やかに挨拶をしている様子が好印象で、それを目にできただけでも来た甲斐があった」とのこと。声からイメージした通りの優しく丁寧な接客ぶり。東京の空を楽しむコンテンツにも負けない、素敵な魅力の長谷川さんも2回目の受賞です。



お客様を驚かせた心配りのひと言

洋麺屋 五右衛門 (ALTA内店舗) 新田 瑠那さん

新田さんが「久々に楽しいランチタイムとなりました」とお褒めの言葉をいただいたのは妊娠中のお客様から。お客様が注文されたのは、妊娠する以前から大好きだった「明太子と辛子高菜の博多風」。そのメニューに使われている生の食材に火を入れられるか相談をしたところ、「大丈夫です!」と嬉しいお返事。その後、新田さんから「シラスが乗っていますが、釜揚げシラスなので大丈夫でしょうか?」という、お客様も気づかなかったトッピングにまで配慮した心配りのひと言も。食べるものが限られて悩んでいた妊娠中のお客様にとって、嬉しい感動体験となりました。