



お客様の声により、輝ける第32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

2022
2
vol.32



シャイニングマスター誕生！



「1人で習ったの？」とプロも驚く、超一流の接客術意識改革のきっかけは新人研修

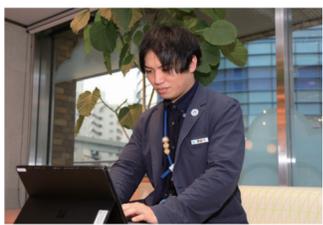
過去2回の受賞エピソードもご紹介しします

- 1回目
「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。」をはじめ、複数のお客様から感謝の声をいただいたの受賞となりました。
- 2回目
「電話で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」という感謝の声で2回目の受賞となりました。その後お客様が展望台を訪れた際、声のトーンで電話対応の男性だと気づき「穏やかに挨拶をしている様子が好印象で、それを目にするのができてただけでも来てよかった」との声も頂いています。

SKY CIRCUS サンシャイン60展望台 長谷川 健一さん

東京を一望できる大パノラマが広がる、SKY CIRCUS サンシャイン60展望台。歴代4人目のシャイニングマスターに選ばれた長谷川さんは、8年前に展望台のエレベーターボーイとして入社しました。現在は、水族館や展望台の運営管理を行う株式会社サンシャインエンタプライズの一員として事務の仕事を担当しながら、状況に応じて接客も担当しています。入社当時は、テーマパークなど複数の娯楽施設を掛け持ちで働き、各施設で接客研修を受講。そのなかでも、サンシャインシティの新人研修で学んだ接客マナーは特にレベルが高く、意識が変わるきっかけになりました。「研修で教わったのは、一人として同じお客様はいないということ。歩くスピード、目線、言葉の選び方などを相手に合わせて変えるよう、先輩にアドバイスをいただきました。すると他の施設でも『一体どこで習ったの？すごいね！』と褒められるように。サンシャインシティの研修で、あらゆる現場で通用する一流の接客術を身につけることができました。研修を終えて経験を積むうちに、看板ではなく人が案内をする意味を見出すことが大切だ、と考えるようになった長谷川さん。エレベーター乗り場で道に迷ってしまった女性にも優しく声をかけ、目的地までの道筋をわかりやすく丁寧に説明しました。すると後日、

展望台宛てに通のメッセージが。そこには「困っていた時にスタッフさんが道を教えてくれたと、帰宅した母が嬉しそうに話していました。どうかお礼を伝えてください」と書かれていました。長谷川さんが案内をした女性のご家族が、感謝の言葉を届けてくれたのです。メッセージは、「展望台は、優しい人がいる素敵な場所ですね」という言葉で締めくくられていました。現在の長谷川さんの目標は、展望台だけでなく施設全体で「サンシャインシティの接客は素晴らしい」と言われるようになること。接客業に携わりたいという熱い想いを持つ人々が集まった職場だからこそ、一人ひとりが気持ちよくおもてなしできる環境づくりをしたいと考えています。脳裏に浮かぶのは、かつて指導してくれた先輩の姿。今度は長谷川さんが、おもてなしを大切にすることを後輩たちに伝えています。



一瞬でお客様を笑顔にする接客術

サンシャイン水族館 アクアポケット 松下 野乃花さん

バラエティ豊かな商品が並ぶショップ、アクアポケット。お客様から「松下さんの明るい表情とホスピタリティの高さに心を打たれました」と感動の声が届きました。自動販売機の前で飲み物を選んでお客様を見つけた松下さんが、「テーブル、消毒しておきますね」と瞬時に対応したことがきっかけでした。さらに、名探偵コナンのコラボグッズを購入されたお客様からも、「ランダム封入の商品でしたが、好きなキャラが出るよう松下さんに祈ってもらい、無事にゲットできました！」と喜びの声。栄えある2回目の受賞です。

当たり前のように、心を込めて

三幸株式会社 久保 由佳さん

サンシャインシティ内の清掃などを手掛ける会社、三幸。その一員として化粧室の清掃を担当する久保さんの仕事は、汚れを落とすだけではありません。室内を隅々まで磨き上げ、利用者へ「お疲れ様です」と笑顔で一言。さらに「今日も素敵ですね」と髪型や服装へのお声かけも。「久保さんを見かけると、心まで磨かれて晴れやかな気持ちになります」とコメントを寄せてくださったのは、研修事業を手掛ける企業の方。いわばプロです。使う人を思いやる見事な接客姿勢の久保さんも、名譽ある2回目の受賞です。

彼氏と過ごす記念日にワクワクを

焼肉トラジ 本山 誠さん

黒を基調としたシックな内装が魅力の焼肉トラジ。俳優のように爽やかな声で接客をする本山さんに、お褒めの言葉が届きました。お客様が店舗を訪れたのは、年に一度の彼氏との記念日。施設内のおすすめスポットを紹介してくれた本山さんのおかげで楽しみが増え、笑顔あふれる一日になりました。「テーブルに料理が運ばれてくるたびにワクワクした気持ちになりました。あんな人がもっと増えたらと応援も込めて」とメッセージをくれたお客様。一期一会を大切にしている本山さんの接客姿勢が再び高い評価を受け、2回目の受賞となりました。



Zoff 井上 雄也さん

Zoffで働き始めて16年という店長の井上さん。眼鏡の最新情報を毎月くまなくチェックし、競合調査も積極的にを行っています。その努力が実り、今回の受賞につながりました。推薦者は、眼鏡の調整のためにお店を訪れたお客様。「あつという間に問題が解決してびっくり。言葉遣いや接客にも心がこもっていて、とても良い時間を過ごせました。ぜひまた来店したいです！」とお褒めの言葉をいただきました。井上さんは店長として、後進の育成にも力を注いでいます。指導の際、常に念頭に置いているのは、誰にでも苦手分野があるということ。「スタッフの笑顔が曇らないよう、苦手なことより得意なことを伸ばす育成方法で後輩を育ててきました」。一人ひとりを大切にしている店長の想いがあふれる店舗だからこそ、お客様も和やかな気分でご過ごせるのかもかもしれません。

苦手なことより得意なことに目を向ける人を大切にしている店長の想いが伝わる接客



coen 阿部 陽菜さん

トレンドとリラックス感を取り入れたカジュアルウェアブランド店、coen。そこで働く阿部さんに届いたのは、「周囲に気を配る視野の広さが素晴らしい」という感激の声でした。「入店時に優しく声をかけてもらい、さらに私が悩んでいるのを察していただいたようで、再び笑顔で話かけてくれました」。絶妙だったのは、そのタイミング。阿部さんは普段からお客様の困った表情を見逃さないよう意識しているため、今回も「店員さんにアドバイスを聞きたいな」という心の声に瞬時に対応することができました。しかも、週に一度入荷する新作の服はすべて自ら試着。シルエットやサイズ感、肌触りなど、どんな質問にもサッと的確に答えます。磨き抜かれた高い接客スキルは、阿部さんがコツコツ積み重ねた努力の賜物。「必ずまたお店に行きます！」と約束してくださるお客様が、続々と増えています。

服との出会いがお客様の未来を変える心の声に耳を傾けるハイレベルな接客



築地玉寿司 荻野 益未さん

板前さんの「いらっしゃいませー！」という元気な声が響く築地玉寿司。そんな店内でひとときわたく太陽のような笑顔を見せるのが、ホールスタッフの荻野さんです。夏真っ盛りの8月、荻野さんに「終始笑顔の接客で料理が一層美味しくなりました」と嬉しいお言葉が。送り主は、サンシャインシティの市民証を持つお客様でした。お見送りの際、荻野さんが「午後もお仕事頑張ってください！」と朗らかに声をおかけすると、お客様も笑顔に。仕事に戻ってからも気持ちよく過ごしていただきたいという想いが届いた瞬間でした。実は別のお客様からも、素敵な笑顔のおかげで仕事で抱えていたもやもやがきれいに消えたと感謝されたことが。「私にとっては日常的な仕事でも、お客様にとっては初体験かもしれない。だからいつもお客様のことを一番考えています」と語る荻野さん。今日も絶好調の笑顔です。

きっかけはお客様にいただいた感謝の言葉 美味しい料理に笑顔を添えて

今回は他にも受賞者が！

株式会社アール・エス・シー 男性警備員

「男性警備員の方にお礼をお伝えください。プリンスホテルへの行き方を優しく教えていただき、感動しました」。心温まるメッセージの宛先は、とある一人の警備員さんでした。いつものように警備服に身を包み、館内を巡回していたこと。不安そうな表情の女性を見かけて声をかけると、「目的地への行き方がわからないんです。もう待ち合わせの時間を過ぎているのに」と焦った様子。警備員さんは、ホテルの入口が見える場所まで丁寧に案内し、お客様が目的地にたどり着いたのをしっかりと見届けてから、持ち場へと戻りました。「たった一度きりの人生なら、大勢の人と出会い、社会に貢献したい。そんな強い思いがあり、事務職員から警備員に転職しました」。人の役に立ちたいという真っ直ぐな気持ちがお客様に届き、勤務開始からたった4ヶ月でのスピード受賞となりました。

「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SKY CIRCUS サンシャイン60展望台の長谷川さんが今回、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！