

シャイニングスタッフ通信第33号が発行されました。
新たに4名の輝けるシャイニングスタッフをご紹介します！



シャイニングスタッフ通信

Shining Staff Communication

2022

6

vol.33



RODEO CROWNS WIDE BOWL **池澤 花南子さん**

カジュアル系ファッションで人気のRODEO CROWNS WIDE BOWL。店長の池澤さんに「徐々に気持ちよく買い物ができるようになりました、また買いに行きます」と感謝の声が届きました。ご投稿者は、デニムパンツを求めてご来店されたお客様。「デニムを試したいが自信がない」というお客様の心の声を察知し、弾ける笑顔で的確なアドバイスをしたのが池澤さんでした。「私自身も、元々RODEO CROWNSのファンでした。今は、過去に自分が言われて嬉しかった言葉を思い出して接客しています」と語る池澤さん。ファンづくりへの想いも人一倍で、この店をスタッフ一人一人が愛される店舗にするべく、「いけぶくろ」から始まる5つの目標を作って掲示しました。「いつでも元気に笑顔でお出迎え」「兼愛の精神でおもてなし」など、池袋店ならではの目標を掲げたところ団結力が日に日に高まり、売上向上に繋がっているそうです。ご来店を最大限楽しく価値ある時間にしてほしい、というまさしく「顧客体験価値」への想いが、今日も店舗とブランドを輝きあふれるものになっています。



ファンづくりへの想いが店舗もブランドも変えていく
スタッフ全員と共に愛される池袋店を目指して



Shunkai **高橋 久美子さん**

個性的でおしゃれなファッションを提案するセレクトショップ、Shunkai。店長の高橋さんの明るさに惹かれ、今日も多くの方連さんが足を運びます。その高橋さんに「傍目で見ていると素晴らしいです」と声が寄せられたのは、ある屋下がりでした。店舗の近くの通路で、1歳前後の赤ちゃんが吐いてしまったのです。事態を知ると、高橋さんは即座に電話で清掃を手配。不安そうなお家族にも「連絡したので心配ないですよ」と優しい笑顔で語りかけました。当時の心境を伺うと「とっさに体が動きました。普段からお客様の気持ちを第一に考えているのが活きたのだと思います」とのこと。お客様にとって居心地のよい空間創りを、と先輩に教わってきた高橋さん。お客様がご来店された時は、服の提案をする前に会話のキャッチボールをしています。「表情の変化を見て会話を重ねるうち、笑顔が見えた瞬間が一番楽しいですね。日頃から和やかな空間創りを大事にしています」と語る高橋さん。その笑顔と弾むトークが店舗で光っています。



居心地の良い空間創りを第一に
お客様の心を開くのは笑顔と会話のキャッチボール



サンシャイン水族館 **大川 希来さん**

12月に水族館のチケットカウンターへ女性のお客様が来場されました。窓口担当の大川さんは支払い時に提示されたクレジットカードを見て、チケットを優待価格で購入できることをお客様にご案内。お客様は柔軟な対応に感動し、「接客が素晴らしく、とても良い時間を過ごせました」とメッセージを送っていただきました。実は大川さんにとって、サンシャイン水族館は初めてのアルバイト先で入社時は優待内容を覚えるのに必死でしたが、今ではすっかり接客の仕事に夢中。「水族館での思い出作りのお手伝いできて本当に幸せです。でも、私一人ではなくスタッフ全員で魅力的な接客ができれば、さらに楽しい思い出になるはず。今後はお客様目線で接客をする大切さを先輩たちに伝えていきたいと思っています。まずは私の姿を見て、真似してもらえたら」と大川さん。「笑顔が素敵でとても気持ちのよい接客でした」とメッセージに書かれていたとおり、今日も陽だまりのような笑顔でお客様をお迎えしています。



水族館の思い出をもっともっと輝くものにしていただけるように
全スタッフと共にお客様目線に立った接客を目指したい

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

サンシャイン60ビルの1階で、24時間警備を行っている「総合防災センター」。毎日多数の落とし物が届きます。11月下旬のある日、大学生の女性から総合防災センター宛に1通のメッセージが届きました。そこに綴られていたのは、次のような感謝の言葉です。「大切な指輪を落としてしまい、とても焦っていましたが、窓口で対応いただいた方から『大丈夫ですよ、似たものが届いています』と優しく声をかけていただきました。あの時の安堵感忘れられません。この指輪をつけるたびに警備員さんの笑顔思い出し、嬉しい気持ちになります」。警備員さんは指輪を返す際にも「持ち主のところへ返せて本当に良かったです」と笑顔で声をかけたそうです。当時を振り返り、「言葉一つで人の感情は変わるもの。以前働いていた保険会社で身につけたホスピタリティが、役に立ったのかもしれないね」と、嬉しそうな警備員さん。大切な指輪が、警備員さんとお客様をつなぐ笑顔の架け橋になりました。

「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末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。

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！