

シャイニングスタッフ通信第34号が発行されました。
新たに10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
11
vol.34



しらき ひろつぐ
キデイランド 白木 宏嗣さん

キデイランドで働き始めて37年になる、店長の白木さん。お子様とお店を訪れた親御さんからご推薦がありました。キデイランドに親子でご来店されたお客様のなかには、「買い物体験」としてお子様を一人でレジへ向かわせ、少し離れたところから親御さんが見守られるケースが度々あるそうです。その際、白木さんが心がけているのは、あえて大人のお客様と同じようにお子様にお声がけすること。「贈り物ですか?」「袋はいりますか?」と白木さんが聞くと、お子様たちは緊張しながらも自分の言葉で答え、ラッピングされた商品と買い物物が成功した喜びを胸に、大満足で帰っていくそうです。「買い物体験、誕生日、ご褒美など、お客様が来店された理由を想像しながら接客をしています」と白木さん。クリスマスシーズンにレジを担当した際には、お客様想いでラッピングが得意な白木さんのレジに大行列ができたことも。お客様の気持ちを考えた素晴らしいサービスのご提供が、感動体験につながっています。



キデイランドで初めてのお買い物をするお子様に接客を通して思い出をプレゼント



こばやし ゆいち さくらい ゆな
サンシャイン水族館 小林 唯一さん 櫻井 由菜さん

お子様にご来館されたお客様から「細やかで優しい気配りが本当にありがたかったです」というメッセージが届き、お二人そろっての受賞となった、小林さんと櫻井さん。お子様が水族館で体調を崩されているのに気付いた櫻井さんが、すぐにリーダーの小林さんに連絡を入れ、小林さんが即座に現場へ駆けつけました。その後、櫻井さんが優先お手洗いへご案内し、保護者の方にペーパータオルや水をお渡ししたそうです。お二人の心遣いにより、お子様は徐々に快復され、水族館を心から楽しめました。お二人が瞬時に連携できたのは、職場の仲間同士で日頃から積極的にコミュニケーションをとっていたから。小林さんは「休憩時には、仲間とともに趣味の話で盛り上がり、社会人の先輩から職場改善のポイントを学んだりしています。水族館のキャストは、心から尊敬できる人ばかりです」と語り、櫻井さんも「仲間のおかげで性格が明るく朗かになりました。大好きな職場で、出勤が楽しみです」と爽やかな笑顔。責任感あふれる小林さんも、努力家で前向きな櫻井さんも、サンシャイン水族館を「仲間とともに成長できる大切な場所」だと感じています。

水族館キャストの連携プレーと気配りに感動
日頃のコミュニケーションが受賞へとつながった



つるはし あづさ
サンシャインエンタプライズ 鶴橋 梓さん

サンシャイン水族館が沖縄県恩納村とともに進めているサンゴ保全活動「サンゴプロジェクト」。鶴橋さんは、長きにわたり中心メンバーとして活躍しています。サンゴを担当するのは初めてでしたが、一から勉強し、知れば知るほど奥深く面白いサンゴの魅力にはまっていきました。どんな仕事においても鶴橋さんが常に大切にしているのは、前向きに試行錯誤を重ね、少しずつ状況を改善していくこと。サンゴに関するイベントを担当した際には、お子様が楽しめるようスタッフで案を出し合い、サンゴのイラストを使ったカルタや動画を作りました。今回の受賞は、そんな鶴橋さんの情熱に感動されたお客様のご推薦から。「SDGsという言葉が広まる前から、サンゴ保全活動について伝え続けていた鶴橋さん。子どもにもわかるように環境問題を解説していて、素晴らしいと思います」。水族館が発信する意義を考え、今後も環境保護について伝え続けたいと、熱い眼差しで語る鶴橋さん。さらなる活躍に期待が集まっています。

水族館でサンゴプロジェクトを始めて16年
「未来を担う子どもたちに、環境保護の大切さを伝えたい」

今回は他にも
受賞者が!

サンシャイン水族館 アクアポケット 女性キャストさん

「サンシャイン水族館の方がウェルカムな雰囲気です。嬉しかったです」というメッセージの宛先は、水族館のショップ アクアポケットのキャストさん。送り主は、夏に開催された「EXILE NIGHT AQUARIUM in サンシャイン水族館」にご来館されたお客様でした。大好きなEXILEのイベントに惹かれて水族館を訪れたものの、「自分は招かれざる客なのかもしれない」と感じていたお客様。しかし、ショップでコラボグッズを購入した際、レジにいたキャストさんに「推しが出ますようお願いしております!」と声をかけられ、心が温まったそうです。表彰式で、「お客様が私の接客にご満足くださったのだと実感でき、とても嬉しく思います」とコメントしたキャストさん。まだ入社1年目ながら、ホスピタリティはもちろん、あらゆる業務において優れた能力を発揮していると、現場でも高い評価を受けています。お客様お一人おひとりに心を込めて丁寧に対応するキャストさんの真実さがお客様に自然と伝わり、受賞につながりました。

PARK East 渡邊 有里那さん

ファッションブランド店PARK Eastで、店長を務める渡邊さん。「私が着ていた黄色のワンピースを褒めて下さり、とても嬉しかったです」とのお声をお客様からいただきました。渡邊さんによると「お客様とは、試着室とレジで2度お話をさせていただきました。私もスタッフも、お客様との会話が日々の楽しみ。最近は推しの話で会話が弾むこともあります」とのこと。と言うのも、池袋店はイベントやライブに着ていく服を探すお客様が多く、店頭で色物を大きく展開することも。店舗全体で、お客様と同じ目線で会話を盛り上げるよう心がけたところ、「また会いにきます」と言ってくださるお客様が増えました。また渡邊さんは店長として、フィッティングの人数や売り上げなど、毎日必ず目標を立てています。段階を踏んで目標をクリアすることで自分のやる気に火をつけ、店頭ではお客様からの言葉に元気をもらい、高いモチベーションをキープしているそうです。「ときには落ち込むこともありますが、『ありがとう』と言ってくださるお客様がいると、本当に嬉しい。その一言を聞くために、今後も精進します」。

シャイニングスタッフ通信第34号が発行されました。
新たに10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

11

vol.34



海外店舗から帰国し、サンシャインシティ店の店長に「気持ちを込めた接客の大切さ」を後輩スタッフに伝授

しみず みつはる
和幸 清水 満晴さん

「テイクアウト商品を注文した際、丁寧に接客をしていただき感謝しました」とお褒めの言葉をいただいたのは、和幸で店長を務める清水さん。清水さんは、六本木や赤坂などの店舗に10年勤務した後、中国へ異動。海外初出店の店舗に12年勤め、2年前に帰国しました。海外で学んだのは、食事のロイヤルマナーです。講義を受け、ドアの開け方や歩き方など、相手のために気を配る大切さを実感しました。帰国後、サンシャインシティ店の店長となった清水さんは、海外での経験をいかして後輩の指導を行なっています。ともに店舗で働く後輩に繰り返し伝えているのは、気持ちを込めた接客方法の大切さです。「接客は気持ちが入ると一人前。お客様の幸せを最優先で考えて」と清水さん。実際に店舗では、混雑していない時間帯に一人のお客様を広い席にご案内したり、お客様がくつろぎやすいよう、食後にお茶を注いで「ごゆっくりどうぞ」と声をかけをしたりしています。お客様の幸せを追求し続けてきた清水さんは、特にお子様連れのお客様からの人気が高く、「清水さんに会うためにサンシャインシティの和幸を訪れた」という方が何組もいらっしゃいました。今回の受賞は、「お客様に選ばれる店であり続けたい」という清水さんの熱い想いがお客様に届いた証です。

※清水店長は現在は他店に異動されております。



いのうえ はるか
サンシャイン水族館 井上 葉瑠香さん

「エイと仲良く泳いでいたダイバーさんがとても素敵で、生き物を大切にしている気持ちが伝わってきました」とお客様から写真付きでメールをいただいた、飼育員の井上さん。ダイバーチームの一員として、約1,500匹の生き物が暮らすラグーン水槽の管理をしています。エサづくりや清掃作業などで多忙ななか、井上さんが日々心がけているのは、素早く正確に日常業務を行い、生き物やお客様と接する時間を少しでも長く確保すること。水槽前で解説を行う際のMCにも力を入れ、客層や盛り上がり具合によって臨機応変に演出を変えています。その結果、パフォーマンスの幅が広がり、「飼育員さんと話せてよかった」とお客様に喜ばれることが増えたそうです。「『水族館で癒された』『きれいだった』と思っていただけるだけでも嬉しいですが、新しい知識もお持ち帰りいただけたらと考えて接客をしています」と井上さん。生き物への愛情がお客様に伝わり、入社1年で初受賞となりました。



創意工夫をこらしたパフォーマンスとMCでお客様の探究心をくすぐり、水族館を学びの場に

今回は他にも受賞者が！

すずき みなみ まつばら りか
サンシャイン水族館 鈴木 美南さん 松原 莉香さん

水族館で働き始めて3年目の鈴木さんが日頃から大切にしているのは、キャスト同士の報連相（報告・連絡・相談）です。お客様に気持ちよく過ごしていただけるよう、必要に応じて素早く無線で情報を共有しています。入社して半年の松原さんは、先輩キャストをお手本に成長中。「お客様の力になりたい」という真っ直ぐな気持ちを胸に、日々業務に励んでいます。そんなお二人の連携プレーがお客様の助けとなり、シャイニングスタッフに選ばれました。「グッズ購入の際、丁寧にご対応いただき大変嬉しかったです」と、お客様から喜びの声が寄せられたのです。「感謝の気持ちを伝え合うことでチーム力を高めている」と話す、鈴木さんと松原さん。2人は「ありがとう」の声が飛び交う水族館で働き始めて、お客様や仲間のために力を尽くす楽しさを感じられるようになったそうです。信頼の絆で結ばれたキャストが一丸となって水族館を支えているからこそ、お客様は楽しく安心して過ごせるのかもしれません。

Shining STAFF 制度とは？

胸に輝く太陽はスタッフの誇り！ 「シャイニングスタッフ」は お客様の声から誕生します！

サンシャインシティでは、
「私の「毎日」は、お客様の「初めて」その「一回」に心を込めて」というスローガンのもと、
来館前の「ワクワク」から「楽しかった」「また来たい」と感じていただけるような、
顧客体験価値（CX）向上活動に日々取り組んでいます。
そしてサンシャインシティで働くスタッフ一人ひとりが、来ていただいたお客様一人おひとりに、
その体験価値のお手伝い、そしておもてなしをご提供できるよう、日々精進しております。
このシャイニングスタッフ制度は、
「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。

CX向上スローガンを体現するような
素晴らしいサービスや感動接客を見かけたらぜひご推薦を！
皆様からのご推薦をぜひ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

※掲載している情報は2022年9月時点での内容です