

シャイニングスタッフ通信第45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

2025

9

vol.45



明るい笑顔と優しさのあふれる心遣いが、 お店を支える力に変わる

シアトルズベストコーヒー

よしだ のぞみ
吉田 望実さん

お店に行くたびに「お疲れさまです!」と笑顔でドリンクを渡してくれるおかげで、自分も仕事を頑張れる——常連のお客様から嬉しいお声が届きました。宛先はシアトルズベストコーヒーで活躍する吉田さんです。吉田さんは日頃から明るい笑顔と温かい言葉で、お客様に元気をお届けしています。ドリンクを用意する合間にお話をしたり、カップにさりげないメッセージを添えたりと、目の前の一人ひとりに寄り添う接客を心がけています。特に土日はお子さま連れのお客様が多いため、お子さまが飲みやすいよう氷抜きやプラスチックカップでの提供をご提案するなど、常に細やかな心遣いが光ります。

シアトルズベストコーヒーでの勤務が初めてのアルバイトだという吉田さんですが、先輩方の姿から学び、着実に成長を重ねていきました。今では接客だけでなく、店内の様子を見てスタッフの仕事の割り振りを行うことも。今後はより広い視点でスタッフをまとめる立場にステップアップする予定です。「今の目標は、スタッフ全員の業務がよりスムーズに進む環境を整えることです。お客様とスタッフ、どちらも快適に過ごせる店舗にしたいです」。吉田さんの笑顔と優しさが、今日も店舗を明るく支えています。



フロア：サンシャイン 60 1F



生き物に誠実に向き合う姿勢が生み出す、 お客様との心の交流

サンシャイン水族館(株式会社サンシャインエンタプライズ)

きたみ ゆか いしだ ゆい
北見 由佳さん、石田 柚衣さん
他 アシカチームの皆様

「生き物に誠実に向き合う姿や優しさに感動しています」。常連のお客様からシャイニングスタッフへの推薦を受けたのは、サンシャイン水族館でアシカの飼育を担当する北見さんと石田さんです。長年パコちゃんを見守ってきたお客様に対し、お二人はパコちゃんの日々の様子を丁寧にお伝えしてきました。時にはお客様から「こんなことをしていましたよ」と教えていただくこともあるといいます。こうしたやり取りが生まれるのは、「自分が伝えられることはできる限りお伝えしたい」という、お二人を含めたチーム共通の想いがあるからです。この想いはイベントでの工夫にもつながっています。最近行われたイベントでは、ペリカンがお客様の近くまで歩いていくサプライズ演出を考案。「お客様にもっと喜んでいただくにはどうすればいいか」とチームでアイデアを持ち寄り、形にしました。

限られた施設環境でも生き物たちが快適で豊かな時間を過ごせるよう、健康管理やトレーニングにチーム全員で丁寧に取り組み、適度な刺激を取り入れた飼育を実践しています。生き物への愛情とお客様への想い。どちらも大切にしている北見さんと石田さん、そしてアシカチームの皆さんの姿勢が、お客様と生き物たちの心の架け橋になっています。



sunshine
aquarium
サンシャイン水族館

フロア：ワールドインポートマートビル 屋上

サンシャイン60展望台 てんぼうパーク (株式会社サンシャインエンタプライズ) 女性キャストさん

落とし物の財布を拾い、キャストに届けたというお客様。帰り際、落とし主と思われる男性が、女性キャストに対して強い口調で財布の所在を問い詰める場面に遭遇されたそうです。女性キャストは冷静に、規則に沿って事務所で対応することを丁寧に説明しており、その姿を見たお客様から「落ち着いて真摯に対応していて、とても立派な姿でした」と、シャイニングスタッフへの推薦が寄せられました。また、このお客様は落とし主の男性に、ご自身が財布を届けたことをお伝えしてくださり、そのおかげで男性の気持ちも和らいだようでした。推薦を受けた女性キャストからは「お客様のおかげで落とし主の方にも安心していただけました」と感謝の言葉が。プロフェッショナルな対応と、人柄が光った瞬間でした。



フロア：サンシャイン 60 60F

今回は他にも受賞者が!



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2025年6月時点での内容です