

ご機嫌なイキイキ店舗を作ろう！

職場でのピアサポート

押金店長直伝 イキイキ店舗を作るポイント

- ◆話しかけやすい店づくり。
店頭のディスプレイを工夫。足を止めるお客様に積極的に声を掛ける。
気軽にお客様から話かけられるよう、オープンな雰囲気。
- ◆商品知識は正確に、自信をもって伝える。
メガネという専門性のある商品を丁寧に説明。
居心地悪いと思われないように、お客様にとって楽しい時間に。
- ◆スタッフ自身が心身とも余裕を持つ。
体調管理に努める。

ジャスミンからひと言

イワキ横浜ジョイナス店には、スタイリッシュなデザインのメガネが所収しと並んでいて、思わず手に取りたくなってしまいました。
丁寧にお客様とお話していたスタッフの皆さん。ゆったりと時間が流れていく素敵なお店でした。

イキイキ店舗訪問

株式会社イワキ
横浜ジョイナス店



押金店長(中央)と横浜ジョイナス店スタッフのお二人

お店の前をたくさんの方が行き交うとても立地の良い場所です。

押金 通り抜けの通路に面しているのでたしかに通行量は多いですね。以前はダイヤモンド地下街だったのですが、2年前に耐震工事が行われて横浜ジョイナスに統合されました。

ご覧の通りコンパクトなつくりで、奥行きもあまりありません。「ちょっと聞きたいんだけど」、「教えてくださいませんか」と気軽に声をかけてくださるお客様も多いですね。メンバーがアイキャッチになるように小物をうまく置いてくれるので、足を止めた方がいらしたら、積極的に話しかけるように皆で心掛けています。

スタッフは男女3人ずつ。全員ベテラン社員です。店がコンパクトなので少し贅沢かなとは思いますが、メガネは何よりも丁寧な説明が大切な商品で

す。検眼などに最低1時間はかかるので常時4人は必要なんです。

押金さんの店長歴はどのくらいですか？

押金 入社以来、いろいろな支店に勤務しました。店長になったのは、恵比寿三越店が最初です。店長歴は3年ですが横浜ジョイナス店には昨年10月に来たばかり。この店ではまだ新人です笑。

老舗メガネ専門店として、接客対応には定評があります。

押金「modo」や「nine」などのイワキだけが取り扱っている商品もあり、そのブランドのファンという方も多くいらっしゃいます。格安なメガネショップと同じ商品売っているわけではありません。商品には自信がありますから、なぜイワキのメガネはこのプライスなのかをしっかり説明できることがとても大事だと考えています。

店は10時から21時と時間が長いので、人数が6人でも結構大変です。私たちが疲れてしまつてはお客様に優しく接することができません。連絡ノートを活用したり、メンバー間のコミュニケーションは大切にしています。

イワキの店内では時間がゆったりと流れている。それが特長だと思います。私たちとじっくり相談してメガネを作りたいお客様が多いので、検査も時間をかけてきっちりやります。

店長として今後の抱負をお聞かせください。

押金 新人の頃、私は人と話すことが得意ではなく、どうやってお客様と話せばいいのかが全くわかりませんでした。最初の一本が売れるまで3カ月もかかったんです。

イワキの商品には語る部分がたくさんあります。とにかく商品について調べて、その特長をどんなお客様へ語るよう心掛けました。不思議なことにお客様も話してくださるようになり、接客の時間が楽しくなってきました。メガネを作るために計測している時間はお客様と自分だけの空間です。商品のことはすべて自信をもって語れるようになりました。今もお客様が居心地悪くならないよう、楽しいと思つていただける時間になるよう気を付けています。

横浜エリアにあるイワキの3店舗の中で横浜ジョイナス店はいちばん新しい店です。人通りが多いという利点を生かして、今までイワキを知らなかった方々にも「横浜西口ならイワキ」と思ってもらえるように、新規のお客様もどんどん増やしていきたいです。イワキの良さをどうやって伝えていくか。私たちが丁寧に説明することで、お客様からいろいろなお話がうかがえます。そんな時間を丁寧に過ごしていきたいと思つています。お客様との距離感を大切に、楽しく話しやすい雰囲気のお店にしていきたいですね。

イキイキ店舗訪問は今回で14回目。
メガネのイワキ「横浜ジョイナス店」を訪ね、押金美穂店長にお話を伺いました。

「チームUのキャプテン
ジャスミンちゃん」