

# ご機嫌なイキイキ店舗を作ろう！

職場でのピアサポート

## 窪田さん直伝 イキイキ店舗を作る ポイント

- ◆スタッフを信頼して  
スタッフの皆さんは、私より社歴が長いベテランさんばかり、お任せすることが多いですが、店長がいちばん多く動くように心がけています。
- ◆販売の原点に戻って  
「ものを売ることは大変なこと」の原点に戻る。  
自分の体験談から、ホットマンのタオルがお客様の生活にどう役立つかをお話する接客を。

### ジャスミンからひと言

周りを明るくする窪田さんの優しい笑顔を見ていると、私は思わずホットマンのタオルの優しい肌触りを思い出してしまいました。販売職も志望してホットマンに入社した窪田さん。多種多様な商品があるタオル業界。大変かとも思いますが、私はいつまでもホットマンのファンです。  
応援しています。

## イキイキ店舗訪問

ホットマン株式会社  
藤沢湘南ゲート店



窪田真保子店長

昨年、昨年のディスプレイコンテストではバランス賞を受賞いただきました。おめでとうございます。

窪田 ありがとうございます。今年の3月に藤沢湘南ゲート店に異動になりましたが、その前、金沢の香林坊大和店にいた時に応募した作品です。賞をいただいたことは、大変嬉しいですね。充実した金沢での仕事の大きな思い出に繋がりますし、金沢勤務の証にもなりました。

金沢と藤沢の違いを感じますか。

窪田 金沢は「お返し文化」が今もあって、お母様とお嬢様お二人でお見えになり、じっくり店頭で商品を選んでくださいます。金沢ではひたすら進物品を作っていました。

藤沢湘南ゲート店は若い方、学生さんが多く、ホットマンを知らない方もいらつしゃいます。レジでお包みしている時に「アツ、これ今治タオルじゃないの？ごめん、やめるわ」と言われることもあります。シヨックですが、ものを売る大変さ、という販売の原点に立ち戻らせてくれました。入社した時は、間違っつてはいけな

思っつて接客していましたが、今は「これはホットマンのタオルです」ということを伝えることを第一に考えています。ただ認知度が高いものを好むお客様も多く、なかなか難しい点もありますね。

今までは百貨店の中の店舗だったので、そうではない店舗が初めてで戸惑うことも多い半年でした。集客やイベントなどもある意味百貨店任せでしたが、今はすべて自分で考えなくてははいけません。この館自体が百貨店と専門店が集う複合施設です。今年3月に小田急百貨店がリニューアルし、新しい形態になりました。現在は専門店エリアにある店舗には以前からのお客様と新しいお客様が来店され、それぞれのご要望にお応えするのが難しくもあります。

接客はどんな点に気をつけていますか。

窪田 吸水性の良さは他のタオルに負けません。「1秒タオル」の実験は店頭でもできますし、吸水の良さがわかる動画を店頭で流すと足を止めてくださるお客様もいらつしゃいます。口で言うよりも見ていただき、このタオルがおお客様の生活にどんな良さをもたらすのかを、自分の体験を混ぜながら説明させていただくと関心を持ってくださいます。ホットマンは全ての工程を一つの会社でやっつている製販一貫の会社です。だから安心して販売できます。その点もお客様に伝えていきたいですね。

名前から外国製だと思われているお客様もいらつしゃいます。東京生まれのタオル、メイドイン東京を強調したいですね。そこに注目して会社の記念品など注文をいただたりします。

11月にはエプロンのイージーオーダーフェアも予定しています。イベントを企画したり、また当店限定オリジナル商品を作つたりしています。藤沢らしく、ベビー商品のキャラクター「マーシヤ」が波乗りしているタオルを作りました。

店長として気をつけていることはありますか。

窪田 皆さん、私より社歴が長いベテランの方ばかりです。特に私から意識的にやっつていることは正直あまりありませんね。反対に「ちゃんと休んでいる？」などと気を遣つていただいています。

気をつけていることは、店長がいちばん動くこと。またスタッフと話をする機会には、スタッフが7割、店長は3割話すのがいちばんよいバランスと教わりました。それは気をつけています。

若いお客様が多いという特徴を活かし、気軽に立ち寄られる雰囲気のお店にできたらと思っています。金沢で染みついた「進物が入ると数字が上がる」という「進物脳」をまずは捨てないといけません。本来販売とはそういうものではないですね。

姉がバッグを扱う専門店の販売員で毎日楽しそうに仕事をしていました。それを見て大学時代から販売職志望でした。仕事はとつても楽しいですが、私にはまだ「窪田さん、窪田さん」と言つてきてくださる方はいません。私が販売職を目指す要因になった姉はそういうお客様がいらつして、勤務店舗が変わつても来てもらつていました。「すべてはおお客様のありがとうのために」というホットマンの教えを忘れず、私の名前を呼んでくださるお客様ができるように頑張つていこうと思っています。

17回目のイキイキ店舗訪問は、ホットマン株式会社藤沢湘南ゲート店。笑顔の優しい窪田真保子店長を訪ねていろいろなお話を伺いました。