



今回のイキイキ店舗訪問は、株式会社ジャパンイマジネーション、セシルマクビー、ルミネエスト新宿店。笑顔の素敵な野田亜梨紗店長を訪ねていろいろなお話を伺いました。

チームU活動報告 ⑱

ご機嫌なイキイキ店舗を作ろう！

職場でのピアサポート



野田亜梨紗店長

イキイキ店舗訪問

株式会社ジャパンイマジネーション
CECIL McBEE ルミネエスト新宿店

接客のお仕事がぴったりの素敵な笑顔ですね。セシルマクビーをなぜ選ばれたのですか。

野田 大学で関西に出るまで鳥根で育ちました。高校時代、ティーン雑誌にいつもセシルが載っていてとても憧れていました。大学では生活環境学科の Apparel コースを選び、作るだけでなく、商品のことなどいろいろな学びました。アルバイトをしていた子供服店への就職も考えましたが、同世代の人に販売をしたい、大好きなセシルマクビーの店で働きたいと心から思いました。

大学入学時、4年後の自分宛てに手紙を書きました。卒業の際に先生からその手紙を渡されたのですが、そこに「セシルマクビーで働いている」って書いてあったんです。びっくりですよ。入社してルミア大阪のお店に配属になりました。5年目に店長になって、その1年後にルミネエスト新宿店に異動になりました。

野田 大阪と東京との違いを感じましたか？
ルミア店がメンバー5人だったの対し、新宿店は

アルバイトも含めて16人。スタッフの多さにびっくりしましたね。バイヤーなど感度の高い方が多く、また接客に付加価値を求めるお客様も多いように感じています。「あなたが好きだから買いに来ているのよ」って言うってくださるお客様。もう感謝しかないですね。

異動してきた時、最初にしたことはスタッフを知ろうとまず全員とのミーティングを持ちました。少し時間はかかりましたが、副店長がサポートしてくれて、ずいぶんと助けられました。今産休中ですが、復帰後は、私が彼女を助ける番だと思っています。近くに頼れる人がいることはとても大事なことです。大阪ルミア店にいた時、産休から復帰した先輩方を見ましたが、戻ってきたときが一番大変だと思えます。先輩たちが大好きだったので、助けてあげたい、だから自分がずっと遅番でも不満はありませんでした。時短勤務の正社員として働く、ママサポート制度を利用して店長をしている方もいます。

野田 お店でのコミュニケーションの取り方など工夫していることはありますか？

野田 現在の店舗スタッフは9名。お互いを知るためにも可能な限り休憩は二人で行くように言っています。店でのスタッフの表情には気を配ります。「元気ないな」と感じると、副店長もよく見ていて、話を聞いてくれたりします。時には「今は店長が休憩一緒に行ってください」と道を作ってくれます。悩みがあるならその悩みを救い上げられる良いチームにしていきたいですね。先日「店長、明日時間あったらミーティングしてもらえますか？」とLINEをもらいました。とても嬉しかったです。

野田さん直伝 イキイキ店舗を作るポイント

- ◆お客様には感謝の気持ちを。まずは入店して下さったことへ感謝の気持ちを持つこと。お客様それぞれに応じた接客を笑顔で
- ◆コミュニケーションの重要性 店長はお母さん。先輩スタッフはお姉さん。何かあった時には相談してもらえよう。日頃から会話の機会を多く持つ。
- ◆ファッションアドバイザーとして自信を持って接客を 「あなたに会いたい」「あなたから買いたい」と言ってもらえるスタッフを育てる。

ジャスミンからひと言

いろいろ、お話しもいたでいて いる野田さん。彼女の笑顔に癒れているところからも思わぬ笑顔に。なんだか幸せな気持ちになつてきました。お母さんとしてスタッフを温かく包み込んでいる様子が伝わります。お店をまた訪ねてみたいですね。お母さん！応援しています。

す。新人だった頃、「あなたは子供。店長はお母さんです。先輩スタッフはお姉ちゃん」と教わりました。何かあったときは相談してもらええる店長でありたい、そのためには日ごろからコミュニケーションをとるよう気を付けています。

野田 ルミネエストの決勝大会に進出されたそうですね。

野田 ありがとうございます。決勝は10月23日。入社時の研修の時に、「上手だね」と言われました。7年間ずっとロールプレイング大会に挑戦させていただいています。ポイントはやはり笑顔、自分らしい笑顔でのおもてなしでしょうか。皆さんが応援してくださっていますし、頑張りたいです。

野田 今後の抱負をお聞かせください。

野田 私たちの店に入店くださったお客様への感謝の気持ちを忘れないでいきたいですね。購入如何にかかわらず、感謝しようと思つて常々言っています。この店に入ってみようと思つてもらえる店になるためには、スタッフが心から笑顔でいられること。そういう店であること。そして、お客様から「あの子の笑顔が見たい」「あの子から買いたい」と言ってもらえるスタッフを育てること。それが店長としての私の目標です。

接客に答えはありません。100名のお客様がいらしたら、100通りの接客があるはず。商品知識も増やしてファッションアドバイザーのスペシャリストとして、自信をもって常に新しい気持ちでイキイキと店頭に皆で立ち続けたいと思います。

