

# ご機嫌なイキイキ店舗を作ろう！

職場でのピアサポート

## 本間さん直伝 イキイキ店舗を作る ポイント

- ◆お客様に合った接客  
お客様はどのような接客をお望みなのか。お客様をよく観る。自分の個性で接客を。
- ◆和菓子とともに日本の伝統文化をギャラリーから発信  
外国の方だけでなく、日本の若者にも伝える。ふらっとご来店くださったお客様が和菓子1個買える、入りやすい、買いやすい雰囲気。
- ◆コミュニケーションを重視  
菓寮を担当している副店長やサブ2人とは密に連絡をし、情報の共有をする。意見が一方通行にならないように、風通しのよい店を心掛ける。

### ジャスミンからひと言

ミッドタウン店用に特注したという大きな暖簾。それも見ただけで入りたくなってしまいました。取材時の企画展は「白小豆について」。初めて見る白小豆のお汁粉。なんともわくわくする空間でした。本間さん、今回の企画展も楽しみにしています。

## イキイキ店舗訪問

株式会社虎屋  
東京ミッドタウン店



東京ミッドタウン店の本間素子店長

大きな暖簾が印象的な明るくて広いお店ですね。本間 ありがとうございます。物販店舗には、20名が働

き、店内にギャラリーを併設しています。また、喫茶「虎屋菓寮」には22名が働いております。全体で、アルバイトも含め約40名の大所帯です。

日本文化を海外へ発信するというミッドタウン自体のコンセプトに共感して当店はオープンしました。そのため、ギャラリー併設店になったと聞いています。

ギャラリーでは、和菓子とともに日本の伝統の良さを感じていただきたいという想いから、和をテーマに、伝統の魅力を現代の感性で表現した企画展を年に数回開催し、オープンから数えて40回を迎えました。また、4年前からは、箸や匙、弁当箱といった、古くから生活の中で使われ続けてきた、日本の伝統的な食の道具に注目し展示販売を行う「とらや市」も開催しています。担当者には当店のスタッフで、外部の方のご協力を得ながら作りあげています。

浦和伊勢丹売店からミッドタウン店に異動で来た時

は、皆が自由に仕事をしている感じがしました。そこで、仕事が分割化して、他の人の仕事に無関心にならないよう、また、指示がバラバラにならないように気をつけました。徐々に統制が取れてきて、今ではメンバー同士がお互いを巻き込みながら仕事をしています。

営業時間が11時から21時と長いので、4交代制。皆が

一斉に揃うことが難しいので、朝礼ができません。サブ二人とギャラリー担当者とはミーティングを月1回行い、密に連絡を取り合っています。



ミッドタウン店ならではの特徴はありますか。

本間 他店と比べて若いお客様も多いですね。六本木アートナイト」というイベントが開かれると、若い方が入店してくださり、「アッ！これおばあちゃんの家にあった」と、和菓子を1個買ってくださいます。入りやすい雰囲気、買いやすい雰囲気をつくることはとても大事ですね。

伝統文化を、外国の方だけでなく日本の若者たちにも伝えていくという役割がこの店にはあるのかなと思います。ミッドタウンのお客様は流行に敏感な方が多い。そういう意味で「これ、なんだろう」と思って1個お買い上げいただく、和菓子に触れていただく機会になれば本当に嬉しいです。



店長として気を付けていることをお聞かせください。

ミッドタウン内の会社で働く人たちが自分用のご褒美やランチのデザートに買ってくださいます。桜餅や柏餅など、日本の季節や伝統行事を身近に感じていただければと思います。

外国のお客様も多いです。お土産もありますが、ホテルで召し上がるために買われる方もいらっしやいます。以前「この店はパリにある店と一緒？」と聞かれました。とても不思議な感じでした(笑)。

本間 販売員の個性を大切にしています。おとなしい人は無理して大きな声で接客しなくてもいいと思います。むしろ落ち着いた接客をすればいいのです。ただ大事なことはお客様に合わせることに。「丁寧な接客ってどういうこと？」という質問を時々します。急いでいるお客様にゆっくり説明することが丁寧な接客ではありません。一人一客という原則はありますが、急ぐお客様には、お包みしている間に他の者がレジに入って手伝います。反対にゆっくりお買い物されたお客様には時間をかけてより丁寧にご説明することが大切です。とにかくお客様に合わせることに。そのためにお客様をよく観て、何を望みなのかを早く理解することですね。

メンバー間の風通しが良い店でありたいですね。信頼しているサブ2人がよく動いてくれます。私の考えもよく理解して伝えてくれますし、メンバーからの意見もサブを通して届けられています。とにかくチームワーク良く、お客様に「お店の雰囲気がいい」と思っていただけのお店でありたいと思っています。

イキイキ店舗訪問は今回で15回目。大きな暖簾が目を引く株式会社虎屋 東京ミッドタウン店に本間素子店長を訪ねてお話を伺いました。

チームUのキャプテン  
ジャスミンちゃん

