

★接客体験ふりかえり★

○声掛けや笑顔

- ・売り場に入った瞬間に「いらっしゃいませ」と私達の方を見て声をかけてくれた。
- ・ずっと笑顔で話してくださって質問がしやすかった
- ・「お酒を飲まれる方ですか？」「何かの記念日ですか？」など会話を掘り下げようとしてニーズに合ったものを提案してくれた。

○ニーズ確認や提案

- ・私達が気になったものがあったらそれと似たような予算に合うものを提案してくれた
- ・最初は棚の近くで見せてもらっていたが途中からテーブルに場所を移してくださって見やすかった
- ・販売員の方はこの予算ならこれでしょ、と決めつけずにまず私達客の意見を聞いて提案してくださった

○感想

- ・気になっていたものの候補をいくつか決めて、一つ選んでくれた。そのときに何回も私達の意見や考え、欲しいものを聞いてくれたから希望に近いものを選ぶことができた
- ・最初はグラスを両手で持っていたが途中から、手袋をつけていた。客が買うもの、商品だから指紋がつかないように大切に扱ってくれたんだと思う。
- ・お客さんが見えなくなるまで(最後までエレベーターにのるまで)見送ってくれて嬉しかった。

🍷総合で感じたこと🍷

いつもお客さんのニーズや欲しいものに合うように笑顔で声をかけられながら、客に寄り添って販売してくれている。研究発表会で同じようなことができるように頑張りたい。

【ふりかえり 】

お客様と目を合わせ笑顔や高い声で対応することで、お客様が話しやすくなるということがわかりました。また、差し上げる人の特徴を伺い、特徴に沿ってオススメを提案することで、お客様が欲しいものを選びやすくなるということがわかりました。オススメがありすぎるとお客様も選びにくいので、2、3点に絞ることがいいと思いました。お客様の背後を通るときにも「失礼します」と声掛けをするなど、ちょっとした気遣いも大切だと思いました。第一印象は、はじめの5秒で決まるので、笑顔と挨拶を大切にしようと思いました。

〜〜〜〜〜〜〜振り返り〜〜〜〜〜

今日、近鉄の接客を見ました。本当のプロの人は、入ってきてから買うまでずっと笑顔で、表情を変えずにいてすごいと思いました。それに、高いところにあった商品を見やすいように低い位置に持ってきたりするなど、くふうをしていました。優しい声で接客していたり、、お客さんのニーズに合った提案をして、しっかりと実物も見せてそれを実際に買ってもらっていたので、すごいと思いました。

(振り返り)

店員さんは、しっかりと笑顔で接してくれて、説明もとても良かったです。後ろを通るときでも一言「失礼します。」と言ってくれました。僕の担当していたところは、七階紳士服Bの所です。予算は10000円、アイテムはネクタイにしていました。そのことをしっかりと店員さんは僕に聞いてくれて分かりやすかったです。あと、実際にどんな色合いになるのかをもので説明してくれて、とても選ぶときにはイメージがしやすかったです。一言でも相手が返事しやすいように工夫をしているところが見本になりました。今度僕達が接客をするときには今日の体験を活かしてしっかりとしていきたいと思いました。僕が思っていたことと違うことをきかれたけれども、しっかりと答えることができました。例えば、年齢は？やお好きな色は？などでもしっかりとイメージすることができました。

接客体験（8階 子供服売り場）

振り返り

ぼくは「見る」と「体験」の2つのことをしました。

まず「見る」では店員さんの細かな対応（通り越すときは「失礼します」など）を見て、「とてもすごい」「ぼくもこんな風に丁寧な対応ができれば来校された人も喜ぶだろうな」と思いました。

そして「体験」。設定は「4歳の弟に靴のプレゼントをあげる」というのでした。靴のサイズもわからないけど、「4歳のお子さんだったら、これくらいのサイズですよ」や「今、春の新作でちょうどは行ってきたばかりの商品がありますよ」「予算に合わせてと少し高くなってしまおうのですが…よろしいでしょうか」などと丁寧に対応してくれ、体験とても楽しかったです。

たまに百貨店などに行くことがあったけど、「違う視点」から見るとたくさんの「すごい」が見つかったり、店員さんの接客の一言一言に注目することで、「このお店よいな」「また買いにこよう！」と思えました。そんな事が今週ある「研究発表会」で全国の人に見てもらいたいです。そして、昨日・今日と丁寧に教えてくれた百貨店のみなさんにとっても感謝したいです。本当にありがとうございました。

～振り返り～

今日の近鉄百貨店での接客体験を振り返って、接客はただ単に礼儀正しくお客さんと接するのではなく、笑顔でわかりやすく説明してあげることが重要だと言うことがわかりました。ただ礼儀正しくしているだけでは相手も少し遠慮もありながら接することになってしまうので、笑顔で親近感がわくような感じで接するとまた来てもらうことができました。絵本を販売するときには緊張してただ単に礼儀正しくするのではなく、落ち着いて相手と笑顔で向き合っていきたいなと思います。土曜日の絵本販売でも今日学んだことを活かせるように練習しながら頑張っていきたいです。

プロの販売員さんを見て思ったことは、常にお客さんに寄り添うことでお客さんの様子がよくわかり、気になってそうなものを見つけたらすぐに紹介できるようにしていました。他にも予算やお母さんの雰囲気を読み、それに合わせた物を選んでくれるのですごいなと思いました。「お母さんにプレゼントですか！いいですね。メッセージカードも付けておきますね！」とおっしゃっていたときはみんな嬉しい気持ちになるだろうなと思いました。今回販売員さんが大切だとおっしゃっていたことは

「笑顔、目線を合わせる、元気よく」

でした！その3つも大切に研究発表会、頑張ってくださいと思います。ありがとうございました。

私は、プロの接客を見て2つ特に印象に残りました。1つは、「声を変えて喋り分けている」ということです。例えば通路を通る人にはしっかりとカッコいい声で「いらっしゃいませ」と言っていてサッパリとした印象が見受けられました。でも、接客するときには相手のことを思って優しい口調で話していました。私は、このときに、カッコいいし凄いなと思いました。

2つ目は、「接客をする相手に思っている以上のことをする」ということです。私の班では、伊藤くんがお客様役でした。その時、要望は「先生にあげるネクタイをさがしている」でした。でも、紳士服の接客をする束花さんは、持っている代金を聞いてそれに合うように調整するだけでなく、いくつかをピックアップして相手がどれを選んでも「買ってよかった」と思うようなプレゼンをしていました。一瞬でどれもいい商品だということがわかるような紹介をできるのは凄いなと思いました。他にも、イメージがしやすいように〈普段先生が来ている服は何色か〉を聞いていました。最初は、何をするんだろうと不思議な気持ちでした。その後、伊藤くんが普段はネイビーを着ているというのと、奥から品物であるネイビーの服を持ってきてくださいました。相手がより良いものを買えるような工夫を一つの所作で行うのは、本当に凄いなと思いました。

私は、この貴重な学びを活かして、絵本を売っていきたいなと思いました。一つ一つ丁寧な所作をすることを目標として頑張っていきたいです。

私は、販売員さんの接客を見ていて気付いたことは、昨日説明してもらったように、アイコンタクトをしっかりとしていることなどの、お客さんとコミュニケーションを積極的にとり、常にお客さんの方を向いて話をしていることです。お客さんの要望や予算、プレゼント用や自分用などの条件をしっかりと聞き、その条件に合う品物を提案しているのがすごいと思いました。

なぜなら、ひとつひとつの値段を大体覚えておかないと予算にあった商品を提案することができないし、それぞれどんな特徴を持っているのかも大体覚えておかないとお客さんの好きなもの、例えば虫が好きなものだったらトンボの絵が入ったもの、などの臨機応変に対応することができないからです。

私がそれに加えて思ったことは、販売員三が「いらっしやいませ」のあとに付ける一言（例えば、「寒いですね」や、「こんにちは」「おはようございます」など）の挨拶を、季節や日付、天気や時刻など、様々な場合ですぐに考えて言っていることです。これはたくさん練習を積まないといけないことだなあとと思いました。

実際にお客さんをお出迎えしてみても気づいたこと

1組が立っていたところには、あまりお客さんはいらっしやらなかったけれど、少なからず挨拶をすることができました。

今日の近鉄百貨店の人は相手の目を見て話していて見ている側にも優しさが伝わってきました。特にすごいと思ったところは、プレゼントを貰う人の特徴や好きな色どんな服装が多いかなどものを買う時に必要になることをゆっくりわかりやすくゆっあってこちらますます買いたくなるような商品のポイントを教えていたところでした。

しかもお客さんの持っている予算まで気にしてちょっとオーバーしてしまいますがや、良いプレゼントですねとしっかりお客さんの今の特徴も把握したうえで商品をプレゼンしているのがやっぱりすごかったです。

最初に話していた百貨店とはお客様とお話しながらものを買う場所でお客様に寄り添うことが大切と教えてくれました。

担当してくれたお姉さんは優しく物を買う人も貰う人も喜んでくれそうなものをセレクトしてくれていてやっぱりプロだなと思いました。

最後に私達が絵本の販売をするというと販売をすに当たって大切なことを教えてくれました。それは、3つあって1つ目、笑顔で喋ること2つ目相手の目を見て喋ること3つ目元気よく商品の良さをアピールすることです。確かにどれもお姉さんはすべてたくさんの場面で使っていたし、それをすることで見ている側も安心して試着させてもらったり挨拶も気持ちがいあいさつをしていたりして私も買いたくなりました。

このように百貨店の皆様はまいにちお客様に寄り添ってお仕事をされているとわかりました、だから今日の体験を活かして本番に繋がられるように頑張ります！

今日学んだこと

私は笑顔が得意なので見た目メインでやりたいと思いました。すべて聞き取りやすく、いつぐらいに使うのか、幅とか、分厚さとかを、細かく教えてくれてわかりやすかったです。

やってみたいこと

まだ、子供でいつもお母さんが対応していて店員さんと、しゃべることがなかったけど、相談しやすいので今度お店に行くときに話してみたいと思います。

研究発表会ですること

研究発表会では、グイグイ接しすぎないで程よく質問に答えたいと思います。

研究発表会で気をつけること

私は人としゃべることが好きで長くダラダラ話してしまくと、聞く気がなくなるので気をつけたいです。

*近鉄あべのハルカス ふりかえり

今日は、あべのハルカスの、9階の「ばから」というところに行きました。そしてチームは9人です。今回はせっきゃくのしかたということで、山形さんと竹内さんと玉田さんがお客さん役で、あいざわさんというひとが店員役をやってくれました。気づきがいっぱいありました。それでまずいちばん大事なのはやっぱり「笑顔」らしいです。笑顔があるとお客さんも安心するので。それで本題に入ると、身振り手振りはやっぱり両手を使って、優しくやっていました。もちろん指し指ではなく両手で指をピンと張ってこちらですよ。みたいな感じで片手でやってました（これは片手のほうがいいと思う）。そしてしょうひんをもつとき、てぶくろをつけていたので、どうしてかな？と思って聞くと、「もしお客様が買ってくれる商品に私の指紋をつけてはいけないので」と言っていました。両手に手袋をつけてる場合もあるが、片手しか手袋をつけない場合があるらしいです。片手しかない場合は、「手袋つけてないほうが動きやすいので、重くない場合は手袋をつけていない方で身振り手振りをしています」と言っていました。そしてやっぱり優しく条件（ワタシノチームだと親戚への贈り物で、一万円以下）を聞き出して、そこから絞ってくれました。やっぱりこういうのは大事で、こういうのをニーズと言うんだなと思いました。笑顔も大事だけど、商売ではニーズが一番大事だよ、って言っていました。そして最後に5分余ってるので触らせてもらいました。するとコップから一つ一つの柄に職人さんがどれだけ手間を取ってやってくれたか分かりました。もちろん素材とかそういうのが値段の殆どの原因だろうけど、職人さんの努力も値段の中に入っているのかなと思いました。そして一つ驚いたのが、百貨店はただ売るだけだと思っていたのですが、それ以外にも「価値を届ける」というのが大事と聞きました。でもその「価値」というのがお客様によって違うくて、例えば「新しいものがここで買えた!」、別のお客様は「接客が素敵で良い気持ちになった!」など、本当に人それぞれだなと思いました。声は、大きすぎず小さすぎず、これ当たり前だと思っていたのですが、いざ練習してみると意外と難しく、あいざわさんを見てどれぐらいがいい声の音量かを確認することができました。笑顔よりも私は声が大きいのでこっちのほうが大事だな。。。と気合を入れ直しました。（もちろん笑顔も大事です!）接客大八用語というのもあるので、それは本当に覚えておこう!と思いました。

- 今日は普通の人なら一生できない体験をさせていただきました。土曜日の研究発表会（亜類は店を開く）で生かさせていただきます!そして今日を覚えて人生に活かしていきたいです。

昨日も教えていただきましたが、今日実際に接客対応をさせていただいて気づいたことは4つあります。

1.表情

私は今回呉服店担当でしたが、呉服店は着物や服だけではなく、お財布、小物など日常使用するものを販売していました。私と、入口くんがお客様役で体験しました。条件や予算などを言ったら、すぐにこの商品はどうでしょうか、と提案してくださり、その商品の説明もしっかりしてくれました。その説明をするときはしっかりお客様の顔を見て角度も考えているんだそうです。アイコンタクトをしてお客様の表情を読み取りながら商品を紹介しているんだそうです。

2.声

商品を説明してくださったときもしっかりと確実に聞こえる声で喋ってくれました。でも、周りのお客様に迷惑がかからない程度です。あとで教えていただきましたが、お客様が悩まれていたり、あんまり買いたくなさそうなときは表情と声で感じているんだそうです。

3.考え

呉服店には沢山の商品がおいてあり、しかも似てるものもたくさんあります。でも条件（おばあちゃんにプレゼント、友達は虫が好きなど）を言うと、すぐさま頭の中にある商品から絞り出して教えてくれます。しかも、その商品が鹿の皮でできているとか中はこんなふうには〇〇構造でできているんですよ、など具体的に説明をして下さったので聞いてるこちらでも楽しく選ぶことができました。

4.はじめの一言

はじめ、お客様が入店したとき「いらっしゃいませ」と言いますがプラスおはようございますや今日は寒いですねなどと声をかけます。そうすることでお客様とコミュニケーションが取れるんだそうです。昨日小林さんに教えていただきましたが第一印象は5秒で決まるのでそこでお客様にどんな印象を持たせるかが接客の鍵となるそうです。でも気をつけないといけないのは自分が言って終わりではなくてお客様が返しやすい言葉を考えるのも大事だそうです。例えばどうぞお楽しみくださいませ、というのをお客様と今から会話をしようというときに言ってしまうとお客様は「はい」しか言えなくなってしまう。そうすると、そこで会話は途切れ、何も喋らない状態になってしまいます。そうならないようお客様も共感できるような話題をひっぱてこないといけない、ということだそうです。

こんな体験をしてから私は接客というのはとても難しくて（お客様でも難しい）簡単にできることではないのでとっても土曜日が不安になりました。

今日は近鉄百貨店に行って実際にプロの方の接客を見て学びました。僕は4階の婦人服売り場でした。4階の婦人服売り場は、まず、よく店員さんがお客さんのことをよく見ているということです。僕が個人的に思ったのですが、ずっと見ているのはお客さんが聞いたそうにしてないかやなにか探しているものはないかとすぐわかるようにするためかなと僕は思いました。店員さんの方がとても笑顔でお母さん絵のプレゼントであれば「いいね」といってくれたり少し話しやすく親近感もすごくわきました。他には、お母さんはぼうしをかぶる？色々なことを聞いてくれてお母さんにピッタリのプレゼントが見つかりそうだなと思いました。実際に試しにカバンをかけたたりすることもできて、鏡も見せてくれたのでお客さんも喜ぶと思いました。それらが終わったあとに、みんなで今日思った感想を交流し合いました。そこでは、お客さん側として接客をされていた佐藤君は笑顔で1つ1つ聞いてくれわかりやすかったと言っていました。友達の感想も聞けて、よりわかりました。そして最後に店員さんが言ってくれてた3つの大事なことは、「笑顔」「目線」「元気」だそうです。今度の本を研究発表会のときに活かしたいです。だけど、相手が大人の人だから目線を合わすのは少し難しいかもしれないけどしっかりと頑張りたいなと思います。今日は本当にありがとうございました。

【振り返り】

私は今日、実際の販売の様子と変わらないものを見させていただきました。そこでの工夫をまず、まとめさせていただきたいと思います。

〔工夫〕

①どのような特徴のある、探し物が良いかを聞き、それを繰り返していました。

これは、例えば「落ち着いた色のストールがほしい」などという要求です。これに対して店員さんの溝口さんは「落ち着いた色のストールですね。あんまり派手な色は目立ちますもんね」といったように要求+~ですよ、という言葉をつけさせていたので（話を聞いてくれているな）という気持ちになれると思いました。

②巻かれていないストールなどを実際に巻き、このような完成図になるよ、ということをお教へしていました。

このことについて、私は色だけで決めるんじゃないかと、どの様になるかも見させてもらわないと後悔しないようになるんじゃないのかなと感じました。このことに沿うように、ハンガーに巻かれた状態で置かれてあるストールもありました。

③悩んでるときに話しかけていました。これは1番初めに書くべきなんですが…。お客さんに自分で探してもらうのではなく、聞いたほうが良いことを示しているんじゃないかと思いました。なぜかというと、最後に大久保先生がおっしゃっていたように、意外と店員さんに話しかけにくいところがあるからだと思います。そしてきっと、店員さんもそれをわかっているからこそ、話しかけに来い、という構え方ではなく自分から積極的に話しかけていくんじゃないかならうかと思いました。

④②と似ているんですが、完成図をお客さんに見せるだけではなく、どの季節に合うか、そしてそのストールのどのような部分がおしゃれなのか、どのような着方をしたら良いのかなど、様々なことをおっしゃっていました。だからこそ、お客さんは次第に話しかけやすくなったり、買ったあとの後悔が少なくなったりすると思いました。

⑤これは、体験後にお店の中を見させていただいているときのことで、私は観察していました。すると、あることが気になってきました。それは、帽子が売ってあるところの帽子の並べ方についてです。普通、帽子はどのような形になっているかわかるように1つ1つ並べてあるはずですが、それなのに、3つ重ねておいてあるのが合ったのです。私はなぜだろうと思い、聞いてみました。すると…。1つだけおいてあるところはその週のおすすめやその色しか作っていないときです。逆に、何点も重ねておいてあるところは他の色との区別がはっきりさせるための工夫だと聞きました。

私は百貨店の人々は、気に入ってもらえるように、売ることしか考えているわけではなく、お客さんの気持ちになっていることがとても嬉しかったです。

今日はあべのハルカス近鉄百貨店に行きました。そこで印象に残っているのはやっぱり店員さんの接客の仕方です。昨日も教えてもらいましたが、とてもニッコリ素晴らしい笑顔で接客を行い、丁寧な口調で、お客さんに寄り添って喋って会話するという姿が1番印象に残っています。

その中でも「おはようございます。いらっしやいませ。」という言葉、最初の言葉の中に出でくる、第一印象これはお話を聞いてとても大切なことというのがわかったので今度実際に研究発表会のときにジュンク堂さんとコラボして本を売るということなのでそこを意識しながらできると思います。

また昨日教えてもらっていない「提案」というキーワードが出てきました。これは、お客さんお希望に合わせてこんなものはどうですかというもので、これがとても大切なことであることを知りました。やっぱりたくさん一つの種類の商品がある中で例えば靴、カバンそんなものをお客さんが決めきれないことがあったりする中で、店員さんのおすすめの一言でだいぶお客さんもこれにしようかなと決めやすくなるということがわかりました。けれどこんな「提案」というキーワードの中でも言い方などそういうコツがあるっぽくて、これもお客さんの目を見ながら考えたりするのがいいのかなと思います。そしてお客さんと心を一致させるのも重要だと気づきました。こんどこできいたことをいかしてがんばりおきゃくさんをひきつけたいとおもいます