

# 「売る場」から 「接客」に

ワンスアラウンド(株)取締役  
チーフインストラクター **佐藤梨枝子**

震災後、結婚相談所に登録する人が急増しているといえます。将来への不安から人と人との絆をより深く求めている心情の表れでしょう。そんな思いはお客さまも一緒です。

「売場」を「売る場」から「接客」＝「お客さまと接する場」にしませんか。

売れなくてもいい。足を踏み入れてくださったお客さまと一言でもいいから温かな会話ができることを目的にしてみませんか。

お客さまが手に入れたいものは、商品ではなく、あなたの笑顔、あなたの元気なのです。



さとう りえこ  
ワンスアラウンド(株)取締役、チーフインストラクター。著書に「接客バイブル」(商業界)、「接客サービスの基本が面白いほど身につく本」(中経出版)。先日、知人の結婚式に久しぶりに着物で出席しました。二次会にも参加して、調子こいて騒いでいて、ふと気が付くと「だらりの帯」状態に……。着物人になるには、まず所作から改めなくては……。

# 今こそ接客業の 使命に立ち返るとき

ワンスアラウンド(株)代表取締役 **鈴木理善**  
「ワンスアラウンドの店長塾」塾長

今回の東日本大震災の影響でお客さまの価値観が大きく変わってしまい、このまま店から足が遠のいてしまうのでは……、と感じている人も多いかもしれません。

私はかねがね「店が“舞台”で、お客さまは“観客”、演じる“役者”が販売員」と言ってきました。

今こそ私たちはプロの役者(販売員)として、接客業の使命＝「何のためにこの仕事をしているのか？」に立ち返るべきときです。

観客(お客さま)が今まで以上に増えるのも減ってしまうのも、舞台(店)で演じる役者(販売員)次第です。

魅力あふれる役者(販売員)になるために、もっともっと技を磨き、観客(お客さま)を感動させる舞台(店)づくりをしていきましょう。



すずき さだよし  
ワンスアラウンド(株)代表取締役、「ワンスアラウンドの店長塾」塾長。著書に「お店を必ず元気にする店長のオキテ」(商業界)、「朝礼を変えれば、お店は変わる」(実業之日本社)がある。～お店は店長の人格以上にはならない～