

売るといふより「一緒に買うという気持ち」で接客



ビームス アウトレットあみ店

所在地/茨城県稲敷郡阿見町吉原2700
あみプレミアム・アウトレット
スタッフ数/23人
展開企業/ワンスアラウンド様
代表者/鈴木理香

ビームス アウトレットあみ店

恩田亮平さん

PROFILE
1986年1月、埼玉県川越市生まれ。2007年東京電機大学工学部を卒業後、アパレルの販売を極めたいと思い立ち、ビームス アウトレットを販売代行するワンスアラウンド様に入社。現在、メンズセクションリーダー。座右の銘は「努力は必ず報いられる」。



私の接客の
コツ 教えます

ファッションを通じて
お客さまを笑顔に
第1にお客さまと一緒に買う
気持ちで接客すること。次に場
のムードを楽しくすること。
そしてお客さまに関心を持ち
褒めることを心掛けています。

お客さまと接する 機会を持てるのが喜び

現在、展開されているビームス アウトレット18店舗の中で、お客さまアンケートによる支持率ナンバーワンが「ビームス アウトレットあみ店」の恩田亮平さん。プロパティ店も含めたビームス全店の中でもアンケート支持率第2位に輝いている（2009年11月～10年10月までの年間集計）。

アウトレットショップは価格で売れると思われがちだが、恩田さんはファッション誌のスナップに何度も登場するほどのセンスと研究心、サービスに対する持ち前の高いモチベーションで、お客さまからの圧倒的な支持を集めている。

恩田さんの機知と配慮に富んだ接客はお客さまをとてとても良い気分させてくれる。例えば名刺入れを初めて購入していたお客さまには、その場で「初めての名刺交換をさせていただきます」と笑顔で名刺交換を申し出たりする。

「人と接するこの仕事は楽しみの一つ。ファッションを通してお客さまが笑顔になってくれたら、それが自分自身の一番の感動につながります」と仕事への思いを語る恩田さん。

接客で心掛けていることは、まず第1に「売る」といふよりお客さまと一緒に「買う」という気持ちで接客すること。

「だから、サイズや価格が合わなければ絶対に勧めません」
2つ目はお客さまが居心地の良い、空気を「場のムードを楽しくしたい。そうしないと自分もお客さまも楽しくないですから」
3つ目は褒めること。体形、着ている服、持ち物、選ぶ商品……、良い部分に気付く

ように常にお客さまを観察して関心を持つ。相手に関心を持ってはもともと知りたくなる。恩田さんの顧客づくりは、まずそのお客さまを知ることから始まる。

「どこから来たのか?」「好きなものは何か?」「どんな服を持っているのか?」「最近うれしかったことは何か?」「好きな食べ物は何か?」……、その情報を接客後にメモに残し、顧客ファイルにインプットしていくので、恩田さんは顧客の名前だけでなく、その方の誕生日や趣味、嗜好まで覚えている。

「一度知り合った人はもちろん、初めての人も気さくに接することができる」という恩田さんの接客時間は、2時間を越えることもある。

初めてのお客さまにTシャツ1枚で2時間半かけたこともあった。そのお客さまにはその後、月に1度のペースで来店していただけたようになったという。接する時間が長ければ長いほどお客さまとの関係性が高まるのだ。

ある年のクリスマスに、カップルのお客さまから「一緒に撮ってもいいですか」と言われて写真を撮った。そのお客さまは2時間後、恩田さんの写真を切り抜いて張り付けたメッセージカードを届けてくれた。「楽しい接客をしてくれたお礼に何かお返ししたかった」と言ってくれたという。

「どんな結果でも、自分がこれまで努力してきた成果。どんなに売上げが悪い日でもお客さまと接する機会は持てます。それこそが自分にとってのハピネス（喜び）なので、無駄な日はありません」と言う恩田さん。

前向きで、ハッピー、それこそが優秀な社員に求められる一番の資質だろ?。

(取材・文/岳深志)