



きらっと

ひかる



ふじさわ あやか
藤澤 綾香さん

軽井沢トルタ株式会社 若里店・高田店 店長

企業名	軽井沢トルタ株式会社
創業	2015年10月
業務内容	菓子の製造・販売
所在地	若里直売所 / 長野市若里6-6-25 TEL 026-217-4506 高田店 / 長野市高田671-1 TEL 026-229-5511
営業時間	若里直売所 / 10:00~15:00(木・金・土曜営業) 高田店 / 10:00~17:00(火・水・木・金・土曜営業)



長野市出身。長野調理製菓専門学校で調理師免許を取得。卒業後に東京・国立のフレンチで1年間働く。山が恋しくなって、帰郷、「THE FUJIYA GOHONJIN」でホールスタッフとして接客を基礎から学ぶ。軽井沢トルタ(株)代表取締役の藤澤邦孝さんと結婚後、軽井沢トルタ(株)に入社し現在に至る。7歳と6歳の二児の母。

☆15ページに掲載の「おもてなし販売員コンクール受賞者インタビュー」も併せてご覧ください。

お客様一人ひとりに、 全力で向き合うことを心がけています

藤澤綾香さんは、バスク風チーズケーキで人気のお店「軽井沢トルタ」の店長です。仕事と家事・育児の両立で忙しく過ごす中、「おもてなし販売員コンクール」最優秀賞の知らせを受けて、改めて接客業の楽しさを見いだすきっかけになったそうです。藤澤さんのお話から、接客業を目指す人にとって参考になる言葉もお聞きすることができました。

第18回おもてなし販売員コンクール 最優秀賞は、人気スイーツ店の店長

長野販売士協会(事務局)長野商工会議所が行う「ここに残るおもてなし販売員コンクール」では、販売員のおもてなし意識の向上と接客への関心を高めることを目的に、接客・対応の優れた販売員の方を表彰、支援しています。今回、お客様による推薦のなかから書類選考などを経て最優秀賞に選ばれたのは、軽井沢トルタで店長として活躍する藤澤綾香さんです。

軽井沢トルタは、観光地の土産店などに卸す菓子類の企画・販売をメインに行っています。「地元のお客様に信州産の素材を生かした手づくりスイーツをお届けしたい」と、初の店舗となる若里直売所を2019年にオープン。看板メニューのバスク風チーズケーキは、信州産クリームチーズなど2種類のクリームチーズをブレンドした、濃厚でふわふわの口溶けが特徴です。そのおいしさに行列ができるほどの人気店となり、昨年8月には2号店となる高田店がオープンしました。



藤澤さんのおしゃべりを楽しみに訪れる人も少なくない

次々とお客様が入店される忙しいなかでも、藤澤さんの対応はキビキビと印象的で、マスク越しの笑顔につられて「こちらもついニコリ」。「藤澤さんに会いに、何度でも訪れたくなる」というお客様の声も納得できます。

最優秀賞の一報に思わず感涙

「自分の天職だと思うくらい、昔から接客が大好きでした」と話す藤澤さん。事務局から最優秀賞の知らせを受け取った後にご主人と電話で話しながら涙してしまつたと打ち明けてくれました。実は、高田店をオープンしてから多忙な日々が続き、仕事と家事・子育ての両立に心身ともに疲弊したこともあったそうです。本当にこの道を突き進んで大丈夫なのかと不安に思っていた時に、おもてなし販売員コンクールの最優秀賞の一報が入ったのです。

「今回の受賞で、今まで自分がやってきたことは間違つてなかったんだと思つたら、自然に涙があふれてきました」。また、「チーズケーキ、おいしかったです」「藤澤さんに会いに、また来ますね」といった、何気ないけれど温かいお客様のお言葉が、何よりも自分の背中を押してくれ、支えになったといいます。

来たときよりも 幸せな気持ちで帰ってほしい

藤澤さんが常日頃から心がけていることは、一人ひとりのお客様に全力で向き合っています。



5月13日(金)、長野商工会議所会員大会の壇上で表彰が行われた

「お店にとっては大勢いるなかの一人のお客様かもしれませんが、お客様からすると一生に一度の大切な日かもしれません。いつも一期一会の気持ちで、お迎えしたいと思っています」。また、お話し好きな方や、逆になるべく会話を控えたお客様もいるなかで、自分の価値観を押しつけずに、お客様がいま何を求めているのか、どんな言葉をかけられたのか、しっかりとお客様の目を見ながら気持ちに寄り添うのも大事なことだと話します。

早い日には午前中で売り切れてしまうというバスク風チーズケーキのほか、信州産のフルーツを使ったロールケーキなど、期間限定の季節商品も人気です。長野市内外の契約農家と提携を結んで旬のフルーツを仕入れるなど、頑張っている生産者の支援も行っています。軽井沢トルタでは、近い将来、協力農家とチームを組み、農家とお客様をダイレクトにつなげるマルシェなどの場づくりも考えているそうです。「買い物に来て、幸せな気持ちになって帰っていただきたい」と藤澤さんの願いは、さまざままなカタチとなって広がっていきます。