



④ 地元客を中心に、県外からの常連客も多い。最近は外国観光客も増えている

同店に配属になって1年半が経ち、馴染みの常連客も増えました。八幡屋礒五郎は、江戸時代から続く歴史ある老舗だけに敷居が高いと考えるお客様も少なくないとのことですが、だからこそ「近所の顔見知りとおしゃべりするよう」に言葉遣いや親しみやすさにも心を配っています。

「接客って、その時代の流れで変遷するものなので、常に正解はないと思っています。大切にしているのは、生きた会話のキャッチボール。たとえば、今日は、出張ですか？と、ぽいっと投げかけた言葉から、いろいろ

**接客に、正解はない
時代に合わせ臨機応変に対応**

田中さんが最初に勤めたのは、ホテル業界でした。そこから七味唐辛子の製造販売を行う八幡屋礒五郎に転職したきっかけは、スカウトだったそうです。前々回の善光寺御開帳のときに本店を改築するに伴い、八幡屋礒五郎では新たなスタッフを募集していました。そこで役員の一人が知人のコンビニ店長に「接客業に向けた明るい人はいるか」と尋ねたところ、推薦されたのが田中さんだったというわけです。入社

**味わい、魅力を学ぶことで
商品をアピール**

た瞬間に、最初のお声かけをするなど絶妙なタイミングで気持ちの良いファーストアプローチを心がけているそうです。以前はせっかちな性格だったという田中さんですが、この仕事に就いてから、何よりお客様の立場になって考え、お客様に喜ばれることを第一に考えるようになったといいます。

「やっぱりマスクは、ないほうがいいね。笑顔がいいね」と、声をかけてくださるお客様も。もちろん徹底した感染対策を行いながら、お客様に安心して来店していただける販売を心がけています。

「新型コロナウィルスの対策が緩和され、八幡屋礒五郎でもマスクの着用は個人の判断に委ねられているそうです。田中さんは、仕事でもプライベートでもノーマスク生活を選択。

してまず覚えたことは、数多ある商品の銘柄名と特色でした。

「一つひとつ味わって、どんな料理に合うかなっていろいろチャレンジしました。好きなのは、定番の七味のほか、拉麺七味や七味ごまシリーズ、七味ごま辣油。味噌汁にかけたり、野菜炒めに使ったりと、お客様にもおすすめしています。逆にお客様に気軽に聞いたりして、アレンジレシピで話が一気に盛り上がることもあるんですよ。」

新型コロナウイルスの対策が緩和され、八幡屋礒五郎でもマスクの着用は個人の判断に委ねられているそうです。田中さんは、仕事でもプライベートでもノーマスク生活を選択。

輝くあの人にインタビュー

人きらっとひかる

第19回 おもてなし販売員コンクール
最優秀賞

田中愛さん
株式会社八幡屋礒五郎 小売部主任



一つひとつ味わい、特長を知ること
説得力をもって魅力をアピール

地元のお客様や観光客で賑わう長野市の玄関口「ステーションビルMIDORI」。その2階にある八幡屋礒五郎「MIDORI」。長野店の店長として1年半、今年度の「おもてなし販売員コンクール」の最優秀賞に輝いたのが田中愛さんです。販売員の仕事に責任とやりがいを感じながら、お客様に気持ちの良いひとときを過ごしていただきたいと笑顔の接客に努める田中さんに、接客の極意を伺いました。

**お客様ファーストで
心を込めた接客を**

長野販売士協会(事務局＝長野商工会議所内)は毎年、「ごころに残るおもてなし販売員コンクール」を開催し、販売に携わる人々のおもてなし意識・資質の向上を支援しています。これは、一般のお客様から心に残った販売員さんを推薦いただき、その後審査を経て選考されるものです。19回を迎えた今回、栄えある最優秀賞に選ばれたのが、株式会社八幡屋礒五郎に勤める、MIDORI長野店店長の田中愛さんです。

信州のハブステーションとして観光客で賑わう長野駅ビルですが、魅力ある信州産の「食」「文化」「アート」に触れられる場として地元のお客様に愛されているエリアでもあります。日々活気ある雰囲気の中、店頭で忙しく立ち働く田中さんは、いつもイキイキとして、弾けるような笑顔が魅力的な女性です。お客様に接する際は、お声かけのタイミングを重視しているとのこと。たとえば、お客様が商品を吟味しているときは考え事をしていて、何気ない様子で見守る。お客様の顔がふっと動い



⑤ 5月15日(月)、長野商工会議所会員大会の席上で審査結果が発表され、表彰が行われた

な話題がわき上がるように生まれてくることがあります。それが、この仕事の醍醐味ですね。

「田中さんとの会話をもっと楽しみたい。何度も訪れたくなるお店には、ひと言では言い表せないたくさんの魅力が詰まっています。」

PROFILE
小諸市出身。幼い頃から長野市で育つ。ホテルメトロポリタン長野を経て、2009年に(株)八幡屋礒五郎に入社。本社総務の仕事を経験した後に、善光寺にある本店を経て1年前にMIDORI長野店へ。主任としてスタッフの育成を行う傍ら、笑顔の接客に勤しむ。

DATA
株式会社八幡屋礒五郎
[創業] 1736(元文元)年
[業務内容] 七味唐辛子の製造・販売
[所在地] MIDORI長野店 / 長野市南千歳町1-22-6 駅ビルMIDORI長野店2階
本社・柳町工場 / 長野市柳町102-1
牟礼工場 / 上水内郡飯綱町牟礼2001-1
本店 / 長野市大門町83
軽井沢店 / 北佐久郡軽井沢町軽井沢1178 しの鉄道軽井沢駅3階
[営業時間] (MIDORI長野店) 9:00~20:00