



商品に自信があるから、おすすめする声にも力が入る

輝くあの人にインタビュー

人きらっとひかる

株式会社藤屋
平五郎MIDORI長野店

北澤 朋子さん



お客様の数だけ接客の形がある それが対面販売ならではの魅力

というところで、背筋が伸びる思いでいっぱいです」と語ります。

お客様の喜びの声が聞こえる 対面販売の魅力

平五郎MIDORI長野店は、地元客や観光客が行き交うターミナル駅店で、平日・週末にかかわらずいつも活気にあふれています。北澤さんのお仕事は、商品陳列やお客様への商品説明、レジ対応、在庫管理など多岐にわたります。「今、お客様が何を求めているのか」を素早くキャッチし、売れ筋を見極めて在庫を適切に管理し、時には情報収集を行い、それを作り手にフィードバックする仕事も重要な役割です。

「来店目的や年代、地元のお客様が観光

客かなど、お客様の数だけ接客方法があると考えています」。

お客様の喜びの声などの反応が、すぐその場で確認できるのも対面販売ならではの魅力です。お客様との嬉しかったエピソードをお聞きすると、「大学受験で頑張る息子さんのために、息子さん大好きだという紅茶をいつも買っていたけれど、話を聞いてきたのですが、受験に受かったという報告を聞いたときは、自分のことのように嬉しかったですね」。笑顔を絶やさず、お客様の声に耳を傾けてくれる北澤さんの雰囲気にお客様も心から信頼されている様子がうかがえます。

ここならではの 商品を多彩にご用意

平五郎の人気商品は、シンプルだけど味わい深いバターケーキや見た目もおしゃれなキユーブケーキなど、自分へのご褒美のほか、手土産にも喜ばれるお菓子が多彩に揃っています。長野県産の果実を使用した商品も取り扱っており、お客様におすすめする声にも力が入ります。添加物や保存料をほとんど使用せず、素材本来の風味を大切にしていることも、菓子作りに対する平五郎のこだわりです。北澤さんは、賞味期限が短いことをデメリットとしてではなく、メリットとしてポジティブに説明し、誠実に

お伝えしているそうです。「平五郎に入社を決めたのは、もともと私自身が平五郎のお菓子が大好きだった

長野販売士協会(事務局＝長野商工会議所)は、商品知識や接客スキルが高く、やりがいを持って仕事をしている販売員を表彰、紹介し、販売員のおもてなし意識や地域のおもてなし風土を高めていく取り組みとして「ここに残る」おもてなし販売員コンクールを実施しています。今年、最優秀賞に輝いたのは、平五郎MIDORI長野店に勤める北澤朋子さんです。商品知識も幅広く、人をホッとさせる笑顔と丁寧な接客が高く評価されました。

最優秀賞の受賞で さらに接客に責任感が

第21回目を迎えた「ここに残る」おもてなし販売員コンクール。これは、市民から推薦され、接客対応の優れたショップ店員を表彰するコンクールで、今年も平五郎MIDORI長野店に勤める北澤朋子さんが最優秀賞に輝きました。

平五郎は、善光寺門前の老舗「THE FUJIYA GORONJIN」のパティスリー事業として2009年に開業、善光寺門前の本店とMIDORI長野店で事業を展開する人気スイーツ店です。平五郎に入社する前は、北澤さん自身も客として何度か来店したことがあり、店と店員さんの醸し出す接客サービスに以前から感銘を受けていたといいます。その店でのご自身の接客で最優秀賞を受賞されたことに、「とても光栄なことだと思いますし、私の接客を見て推薦された方がいらっしやうからです。これからも一人でも多くのお客様に平五郎のお菓子の魅力を自分の言葉を使ってお伝えし、平五郎ファンをつくってきたいですね」。



5月15日(木)、長野商工会議所の会員大会に合わせて表彰式が開催された

PROFILE

大田市出身。長野市内の大手百貨店で15年ほど接客業務を務め、2年半前に株式会社 藤屋に入社。藤屋のパティスリー事業部門である平五郎MIDORI長野店にて、これまで培ったキャリアを生かしながら、販売業務のほか、商品の陳列・ディスプレイ、商品管理などを行っている。趣味は、ウォーキング、ハーフマラソン。

DATA

株式会社 藤屋
[創業] 1648年(設立1950年4月27日)
[事業内容] ウェディング事業、レストラン事業、パティスリー事業
[所在地] (平五郎MIDORI長野店)長野市南千歳1-22-6
MIDORI長野2階 信州おみやげ参道「ORAHO」
TEL 026-219-1648
[営業時間] 9:00~20:00(MIDORI長野に準ずる)
[URL] <https://www.fujiyaheigoro.com>