

BOSCH

ボッシュ

売れる→楽しいのハッピーサイクルを作る

直井智子/ボッシュ 大丸東京店 店長

はじけるような笑顔が印象的な直井さんは今年、社内の販売員を対象にした賞で3冠を達成した。それでも勝因を「スタッフに恵まれているから」と笑う。強みはスタッフ間の情報共有。「もともとパンツが得意だが、丸の内はスカートをはくOLが多い」という情報からスカートを打ち出したところ、売上げが飛躍的に伸びた。一人当たりの接客時間は約1時間と長い。「お店がワサワサしていた方がお客さまも入りやすいから」とフリー客の入店促進にもつなげている。

スタッフが仕事を楽しくしてくれるのもやりがいがいた。「『ボッシュ』はキャリア女性向けなのですが、20代の若いスタッフがここで働けて楽しいと言ってくれるのがうれしくて。大事なものはモチベーションを保つこと。小さな不満はその都度解消し、明日も絶対売れる、明日も楽しいと思える環境づくりに努めています」。



PROFILE: 1978年生まれ。2003年サンエー・インタナショナル(当時)に入社。「ナチュラルビューティーベーシック」の販売員を経て、12年に「ボッシュ」(現・東京スタイル)に異動。16年4月から現職

私の接客2カ条

- ・徹底した情報共有で売れ筋を見つける
- ・じっくり接客で満足度向上と店内のにぎわい感を創出する