

中島加奈さん



目線が合つたら笑顔で微笑む

埼

玉県幸手市の『ライブガーデン 幸手権現堂』(パチンコ640台、パチスロ160台)の、コーヒーレディ

は、外注ではなく自社のスタッフだ。

「お店の方針をしっかりと理解して

いるスタッフたちに任せられますし、

教育の時間もしっかりとれる。店長を

はじめ、ホールスタッフたちとコミュニケーションが密に取れるので、何か

問題があつたときも対処しやすい」と

野上貴裕課長は自社スタッフで行うメ

リットをあげる。

同店では、コーヒーレディたちが来

店客と話しているシーンを目にするこ

とが多い。遊技中だけでなく、飲み物

を作る場所まで話しかけにくるお客様も

多い。遊技中だけでなく、飲み物

少なくないという。

「ホールスタッフたち

は常に動いていることが

多いので、お客様は話し

かけるのを遠慮してし

まう。その点コーヒーレ

ディには話しやすいよう

です。彼女たちの対応次

第でお店の印象が大きくな

りますから重要な存

在だと思います」

ドリンクの写真を切り抜いたオリジナルメニューは中島さんの手作りによるもの

顧客の生の声を聞く機

会も多いため、彼女たち

が吸い上げた要望や不満を、現場改善

のために活用されることもある。

店内には自動販売機もあり、割高な

ワゴンのドリンクを購入してもらうの

は簡単なことではない。そんな状況の

なか、中島加奈さん(仮名)は5時間の

勤務のなかで約160杯売る。

「売るためのコツ」とはなんだろうか。

中島さんは次のように語る。

「遊技しているお客様が分かるよう

に、目線の高さに合わせて、驚かれない

ようにゆっくりとメニューを差し出す。

すぐに引っ込めてしまわず、数秒間待

つ。目線が合つたら笑顔で微笑むこと」

実は、これらることは中島さんが入

社して、先輩から教わったことだ。しか

し、「決められたことを確実にやるのは

難しいこと」と野上課長の評価は高い。

「基本ができるでいきなり自分流

になってしまふ人もいますから。素直

のようだ。

こうした、当事者意識の高さこそ

が、誰よりも多く販売できている理由

のようだ。

