

一人ひとりのお客様の言葉を丁寧に聞く

かがし屋 遠藤 遼（えんどう はるか） さん

【インタビューの概要】

地域のお客様に必要なものは何か、という視点から事務用品の販売やドコモショップの運営等、幅広い事業を手掛けているかがし屋。同社が運営しているドコモショップ中津如水店のスタッフ、遠藤 遼さんにお話を伺いました。



ドコモショップ
中津如水店の
キッズコーナー（左）と
社員の休憩室（右）

●仕事の内容

新卒でかがし屋に入社し、現在はドコモショップでのお客様対応などを担当しています。お客様からはスマホの操作に関するお問合せが多いです。お客様対応を重ねた結果、スマホのデータ移行に関する知識等が身に付き、日常生活でも役に立っています。

●会社の魅力

社員の仲の良さ、人間関係の質が高いところだと思います。ラウンドワンと一緒にいくなど、社外イベントがあるのも仲の良さにつながっていると思います。また、上司が話を聞いてくれるところも魅力の一つだと思います。

●仕事で心がけていること

お客様をなるべくお待たせしないように心がけています。また、お待たせする時間を減らせないか、常に考えるようにしています。お待たせする場合は、お客様にその旨をきちんと伝えると、お客様は待ち時間を有効に活用できるので、この点も大事なポイントだと思っています。

1人のお客様が良いと言え、10人のお客様も良いと言う傾向にあります。そのため、一人ひとりのお客様の言葉を丁寧に聞くことも大事だと考えています。

【編集後記】

ドコモショップ中津如水店は、店内だけではなくバックヤードまで清掃が行き届いているのが印象的でした。また、社員への配慮が行き届いた広い休憩スペースや、社員一人ひとりの目標が掲げられたカードが店内に掲示されている等、職場環境の良さが一目でわかりました。また、安村店長のお話をお伺いする機会もあり、「働きやすい職場をつくるために、スタッフの意見を聞き、受けとめることを心がけている」とお話しされていました。管理職の方のこのような心がけも職場環境の良さにつながっていると感じました。