

“ 仲間に思いやりを持って接していくことが
より良い「チーム接客」につながり、
お客様にも心が伝わると思います。
皆で今を超えていきたいです。 ”



「夏を楽しむ私だけのメイク」をテーマに開催したワークショップの様子。諸富さんの講義に聞き入るお客様の期待感が高まったところでメイク実習へ。

【PROFILE】

Madoka Morodomi

「まるまんフィオーレ
イオンモール香椎浜店」副店長

美容専門学校を卒業後、2009年「まるまんフィオーレ」に入社。伊都店に配属となり、主にエレガンス担当として活躍し、2015年11月より現職。自らがまずやってみせることが信条。陶器のような肌を一層輝かせているのがエレガンスの「ブードル」。「ブードル」で仕上げると安心します。大好きです



もろどもどか
「まるまんフィオーレ イオンモール香椎浜店」 諸富円さん

お客様の望みを叶えて差し上げたい!

福岡県福岡市東区にある「イオンモール香椎浜」の一階に位置する「まるまんフィオーレ イオンモール香椎浜店」様。現在、ご参画いただいている EXIPLAN2021・Est teamにおいて、2016年度のアルビオン専任担当者表彰「新規客部門」「美容活動部門」ともに第二位に輝いたのが、副店長の諸富円さんだ。

背筋をピンと伸ばして機敏に店内を動きまわるその表情は、常に笑顔。インタビュースタッフも表情をコロコロ変えながら、明るく、そして飾ることなく丁寧に話す姿からも実直な人柄がうかがえる。

「来られたときよりも美しくなって帰っていただく」という使命感を持って活動する諸富さんの原動力は、「お客様の希望を叶えて差し上げたい」という真摯な想い。そのために、お客様のことをもっと知りたい、と常にお客様に興味を持って接することを心掛ける。

「望みを叶えるために、継続して使っていただきたいので、無理なく使い続けられるご提案ができると思います」と思っています。そのためにはお客様のことを深く知ることが大切だと思います」

特に、レッスン形式での接客が好きだそうで、「半顔を私がして差し上げて、残りの半分をお客様に実践していただくのですが、『これだったら自分でも家でできそう』という気持ちになっていただけるのがうれしいんです」とっこり。

エレガンスの「プレコミュニケーションカード」も役立てている。

「よく使う色や苦手な色、メイクで重視していることなど詳しく聞きだせて、普段のメイクからなりたいたいイメージまで聞くことができます。まさにお客様のことを知ろうという気持ちになれるツールだなと思い、活用するようになっています」

実は諸富さんも、福岡支店で展開し

ているエレガンスショップアーティスト(T・E・L・S・A・7ページ参照)として2015年から2年間活躍したお一人。勉強会に参加するたびに、学んだことをすぐ実践しながら知識や技術を磨き、お客様づくりや他のスタッフのスキルアップに活かしてきた。昨年8月にはエレガンスのワークショップを開催。「夏を楽しむ私だけのメイク」をテーマに諸富さんの進行のもと、ベースメイクからポイントメイクまでを、お客様ご自身に体験していただいた。

「始まるまでは、お客様ご自身でメイクをしていただくので、その間、シーンと静まりかえってしまったりどうしよう、という不安がありました。でもお客様同士でお互いのメイクを褒め合うなど会話が弾み、楽しく進めることができました」

実際やってみて見えた課題も。

「全員で同時進行していくため、上手くできる方とそうでない方の差が出てきてしまうことに気づきました。上手くできない方の立場で考えることも必要だったと、とても勉強になりました」

結果、参加者皆様に「満足いただ

き、翌月発売のファンデーションの予約につながるなど大成功。次回の開催を望む声も寄せられたそうだ。現在E L S A は後輩にバトンタッチし、諸富さんは昨年度惜しくも目標達成に一步及ばなかったイグニスとの必達を担う。

「香椎浜店はメンバーが多い分、皆でひとつのことに取り組めば大きな成果につながります。これをやろうと決めたら同じ方向を向いて一丸となって頑張れるチームなので、ものすごいパワーが出ると思っています」

一緒に働くメンバーには、感謝の想いと謙虚な気持ちを忘れず、愛情と思いやりを持って接していきたい、と胸の内をそつと話して下さいました。

課題が見つかったと、新たなやり方ができたと捉え、自分にスイッチを入れるという諸富さん。そのポジティブな姿勢が大勢の人を惹きつけ元気にする。話すよりも聴くことを大切に、言葉よりも行動で示す諸富さんのような存在が、今求められるリーダー像なのかもしれない。お客様にそして大きな目標に真正面から向き合いながら、一層活躍の場を広げていくことだろう。