

仕事の現場から

Vol.14

卒業生に
仕事についての喜びや、
獨大生に向けてのメッセージを
語っていただきます。

人とのつながりと経験が 私の仕事を支えています



株式会社東急ハンズ
織田 優奈 さん(18年英卒)



私は、東急ハンズ銀座店で販売チームのリーダーとして働いています。主な仕事内容は、店頭に立ち直接お客様をご案内することや、裏方としてお客様がお買い物しやすい品揃えや商品配置を考えること、そしてスタッフが働きやすい環境を整えることです。私の立場は「リーダー」ですが、あくまでスタッフのひとり。店頭に立つ仲間とともに意見を出し合い、サポートし合いながら、日々切磋琢磨しています。

お客様のの中には、商品について驚くほど詳しい方も多く、難しい質問をされたり、10年ほど前に店頭で見た商品について、「わかるでしょ〜」と尋ねられることもあったり…。商品についての知識や臨機応変な対応が求められます。私一人では対応が難しい時に助けてもらい、仲間の大切さを常に感じています。

そんな状況を仲間とともに乗り越え、お客様からお礼の言葉をいただいたり、名前を覚えて、お声をかけていただいたときはひときわ嬉しいです。

店頭に立つ時も、裏方として試行錯誤する時も、仲間の声に耳を傾け、全員が最大限の能力を発揮できるような職場作りを心がけています。いざという時に意見を出し合い、サポートし合えるよう、普段から積極的にコミュニケーションを図るようにはしています。

私は学生時代、お客様と話したい、二重接反応を見たい」という思いから、飲食店でアルバイトをしていました。どうすればお客様に喜んでもらえるだろうかと、手帳に話題やアイデアをメモしていたこともあります。今考えると、この時の思いが私の原点でした。就職してからの仕事は、スタッフに指示を出したり商談や売り場づくり、頭に悩ませたりと、大変な事は多くあります。でも先輩スタッフが親身になって支えてくれますし、なにより、お客様の相談に乗って、目の前で喜ぶ顔を見ることができます。このために頑張ろうという気持ちは、今も変わっていません。

また、売り場づくりはまるで自分のお店を持つているようで、大きな裁量とともに責任を与えられていることにもやりがいを感じています。

働き始めて感じたのは、考えていた以上に大学で学び経験したことが、仕事に役立っているということです。その一つが語学。銀座店は海外からのお客様も多く、大学で学んだ外国語には何度も助けられました。そのほかにも、SDGs 商材の企画の時に、講義で学んだ「ジェンダー」についての知識が売り場づくりのヒントになったことがあります。学生の頃は、好奇心からいろいろな授業を選択していました。正直言って「これが将来役に立つことなんてあるのかな？」と思っていました。いま振り返ってみると、そうした積み重ねが意外なところで私の力になってくれていると感じます。

私はまだまだ勉強中の身です。学生時代にそうだったように、今も気になる研修に参加して日々経験を積み、いろいろな人に支えられながら仕事に励んでいます。学生の皆さんも、興味があることは自ら学び、いろいろな人と触れ合いながら成長していかけてください。きっとそれが将来の糧になるはずです。



周囲からの推薦もあって選ばれた良接客の証。

織田さんのある一日のタイムスケジュール



※ 開店は11時のため遅番になります。