

『フォーマット別』ベストプラクティス

スーパーマーケット部門賞

しずてつストア
入江店

株式会社静鉄ストア【本社・静岡県静岡市】

目標を明確にし達成感を得ることで、高品質な接客を実現するためのわかりやすい取り組み



担当調査員のコメント ▶ ここが良かったポイント③

- スタッフの皆さんがお客を歓迎している雰囲気があり、非常に心地良かった。
- レジでの商品の扱いがとても丁寧で迅速だった。声もハキハキしていて好印象だった。
- 全てのスタッフが笑顔で礼儀正しかった。スタッフの教育が行き届いていると感じた。



心からのおもてなしのための「思考改革」

静岡鉄道株式会社を中心とする静鉄グループのチェーンストアとして、静岡県の東西にわたり31店舗を展開する株式会社静鉄ストア（以下：しずてつストア）。「人も商品も器もしずてつストアは『質の良さ』で地域No.1をめざします。」を理念に掲げる同社、サービスレベルの高さにはかねてより定評があるのだが、2021年4月に代表取締役社長に就任した森下登志美氏の大胆かつわかりやすい改革で、サービス品質がさらに急向上している。

ハイレベルで競う同店の中で、見事スーパーマーケット部門賞を受賞したのは「しずてつストア 入江店」。テレ

ビアニメでおなじみの「ちびまる子ちゃん」の舞台である入江地区の人々の生活に欠かせない店として、2004年3月のオープン以来、地元住民の食を支え続けている店舗だ。

「朝の9時半から夜9時まで、全営業時間を通して均一な接客ができていますか、それがいちばんの課題です」と話すのは、同店の小泉吉央店長。繁忙時間帯やベテランスタッフがなくなりアルバイト中心の接客となる夜の時間帯も、常にレベルの高いサービスの提供ができるように小泉店長が心がけていることは、何よりも従業員とのコミュニケーションだという。

「全てのスタッフが笑顔で仲良くいられる、働きやすい職場をつくること。

それが私の仕事だと考えています」と話す小泉店長は、出社するスタッフ一人一人と目をあわせ挨拶、深々とお辞儀をする。森下社長のサービス改革の



BEST PRACTICE

スタッフの笑顔が接客の源



スタッフとのコミュニケーションを何よりも大切にしているという、しずてつストア入江店の小泉吉央店長。バックヤードでのたわいもない会話から生まれるスタッフの心からの笑顔が、心からのおもてなしが伝わる接客につながる。