

[第276回朝食会]

「コンシェルジェとして『ノーと言わない接客術』と題し 高島屋横浜店ザイナ・シャフマイエーワ氏をゲストに開催!



第276回朝食会は梅雨の合間の6月16日(火)8時15分より、横浜国際ホテルにて50名の出席で開催されました。

加藤会長の挨拶に続き、本日のゲストの上司であります横浜高島屋総務部池田勝副部長を紹介、初出席の古河ライフサービス(株)横浜事業所中嶋克夫氏より挨拶を受け、事務局より連絡事項を報告し、本題に入りました。

本日の朝食会は、現在企業活動においてはハード面だけでなく顧客に対する対応等や社員への対応等ソフト面においても重要となっております。こうした視点から、株式会社高島屋横浜店総務部顧客グループ係長 ザイナ・シャフマイエーワ様(写真左)をお招き「コンシェルジェとして『ノーと言わない

接客術』と題して講演頂きました。

ゲストは、1997年大学卒業後来日、2000年に東京国際文化学院横浜校を卒業、同年4月にフェリス学院大学国際交流学部に入社。在学中ニュージーランドのカンタベリー大学へ語学留学。

2004年9月に大学を卒業。横浜グランドインターコンチネンタルホテルに勤務され、2012年6月株式会社高島屋横浜店に入社され現在、総務部顧客グループ係長 コンシェルジェとしてご活躍されており、特に語学にも熱心で、日本語、英語、中国語、ウズベキスタン語、ウイグル語、タタール語を話され、現在トルコ語を習得中とのこと。 (以下要旨です)



「本日は、経営者の皆様のお集まりの会でお話させて頂く機会を頂き大変光栄に存じます。実は本日6月16日は3年前に、高島屋に入社した日でございます。偶然にも私の記念の日に皆様とお会いできました事も何かのご縁と思い、改めてこの機会を頂きました事に感謝しております。

本日のタイトルは「コンシェルジェとして『ノーと言わない接客術』となっておりますが、17年前に何も知らずに日本にやって来た一人の外国人の物語としてお聴き頂け幸です。私は現在横浜高島屋の正面入りロインフォメーションデスクの横で、コンシェルジェとして総合案内をしております。

微笑を絶やさぬ事に一番心がけております!

最近では日本でも『案内コンシェルジェ』『販売コンシェルジェ』のように、単に「案内係」の洒落た名称としてコンシェルジェという言葉が使われておりますが、コンシェルジェは元々フランス語のようで、フランスの高級ホテルのロビーでいかめしい制服を着用した中年の紳士が、積極的にお客様に声をかけて、お客様のあらゆるご相談やご要望に応じるよろず請け賜わる方も言われております。

現在、横浜高島屋へのお客様のご来店数は、一日当たり10万人位になりますが、インフォメーションデスクに立ち寄り頂く方は3,000人位です。そのうち私がお会いするお客様は約300人ぐらいの方です。ご来店のお客様のご要望はいろいろですが、一番多いのは店内の案内です。良くあるご相談には、例えば、冠婚葬祭に係る引き出物、病気の見舞い、快気祝い、引越しに伴うお近所への挨拶、同僚や上司の送別の記念品、そしてお世話になった方への感謝の品など色々です。

たまには、今度パーティーがあるのでどういう服装が良いかしらなどの服装のご相談もあります。時には『ザイナちゃん会いに来たよ!』というおしいちゃま、おばあちゃままでいろいろです。

高島屋は百貨店だけに催しものも多いのですが、お客様の人間模様は多様で千差万別です。『笑う角には福来る』という言葉がありますが、私は微笑を絶やさぬ事に一番心がけております。店頭でご来店のお客様と視線の合った時、こちらの微笑でお客様の表情が一瞬で和むのが良く分かります。人の第一印象は6,7秒で決まると言われており、出会いの一瞬こそが大切とまさに、「一期一会」の世界だと思っております。

お客様から『貴方何人、どこの国の出身』と良く聞かれます。そんな時、私は、『日本人です』とか『宇宙人でございます』とか、その場の雰囲気や冗談交じりに答えておりますが、このよう

にお答えすることには実は訳があります。

私はタタール人の父とロシア人の母の間にモスクワで生まれ、その後すぐ高校卒業するまでは中国新疆ウイグル自治区で育ちました。当時の国籍は中国という事になります。タタール人はロシアを含め中央アジア中心に広く住んでおります。モスクワの東方にタタールスタンという自治共和国があり父母の二代前に、ロシア革命による資産家追放の時にウイグルに逃れて来たと聞いております。

私は高校卒業後北京中央民族大学に入学し無事に卒業いたしました。

言葉もまったく通じないこの国に良く1人で来たもんだなー！

卒業後の進路を決めるにあたっては、当時兄が親しくしていた日本人の方が強く日本留学を勧めてくれました。また、亡くなった母が若い頃日本にバレエ団の一員として来日したこともあり、我が子ひとりでも是非日本で勉強させたいとの生前の希望があつたと聞いております。結局、その日本人の方が保証人になってくださり日本に来ました。

今、思い返してみても、当時英語も日本語もほとんどわからず、言葉のまったく通じない日本に良く1人でやって来たものだと思われ、恐ろしく感じます。

今でこそ私も多言語でお話できるのですが、日本に来た頃は、母国のタタール語、ウイグル語、ウズベキスタン語、そして少しロシア語、中国語は北京で大学に入ってから本格的に学びました。

日本語は日本に来てからです。英語は当時私の日本語学校が横浜西口でしたので、西口や駅あたりでよく英語で声をかけられました。その時何を言われたのか分からず、答えに困っていると、相手は驚いた様子で『え!何語でしたら話せるのですか』と言われ、とても悲しくて悔しい思いをしました。前々から日本で就職するには英語が必要と言われた事もあり、それがきっかけで大学3年生の時に休学して思い切ってニュージーランドのカンタベリー大学に語学研修で留学しました。当時、経済的にも時間的にも、そしてビザの問題もあり1年間の留学は厳しかったので半年で英語をマスターして帰国することを決心したうえで行きました。

ハードなスタートでした。1日の睡眠時間がだいたい3~4時間位、一生懸命勉学に励みました。大学の授業以外に日常会話は勿論ビジネス会話を中心に9冊のノートを作っていました。その結果、終了の時は、学生代表でスピーチをさせて頂く機会を頂きました。この努力が色々なところで役に立っております。

最近外国人のお客様も多いので通訳として色々な売り場から呼ばれる事や、電話にて通訳することも多いのです。時には書類の翻訳も依頼されます。私が接客する外国人のお客様は中国系のお客様が一番多いのですが、その他タイ、フィリピン、インドネシア、マレーシア等東南アジアと中東からのお客様です。

最近買い物の相談だけではなく、賃貸マンションの相談や国に盆裁持ち帰りしたいけどどうすれば良いのですか?フェラリーの自転車が欲しいとか、色々な質問でいらっしやられます。

外国人のお客様に対しては単に通訳するだけではなく、そのお客様がどういう目的で日本にいらしているのか、何を買いになるのか、万が一ご希望のものがなければ、別の品をお勧めしたり、或は他店を案内するなど色々考えて臨機応変に対応しております。

時には私の知識や経験ですぐ対応出来ない事も多く、日々勉強の毎日です。外国人の接客は1日20件位になりますが、そのほかは日本人になります。

日本の文化がわからないと百貨店のコンシェルジュとしては務まらないと痛感!

言葉の行き違いがないか、文化を知らずに失礼な事はしていないかと緊張の毎日のなかで仕事を励んでおります。実は、こんな笑いの失敗もありました。私が高島屋に入社した年の11月頃だったかと思いますが、マスクを付けた年配の男性がコンシェルジュデスクを尋ねてきました『新巻きはどこ?』『あらまき?』『あらまきですね』6階の紳士雑貨にございます』『うんー紳士雑貨?』新巻き探しているのですけど』新巻きという言葉は聞くのは初めてですから、私の頭が真っ白



になって、それ以上お客様に聞くことが出来ず、調べたら、塩鮭一匹のこと。私もしゃげが大好きですが、いつも切っただけしか知りませんでした。

B1の食料品売り場に案内しましたところ、お客様がマスクを外して『ご苦労様』と言うわれ、恥ずかしいやら情けないやら大変な思いしました。日本語が分かっているつもりでも、日本の生活文化を知らないと言った百貨店のコンシェルジュとしては務まらないとしみじみ感じました。そして高島屋にいらっしゃるお客様には自分が外国人だからという逃げ道は絶対許されないと実感しました。



私の経歴ですが、高島屋に入る前は横浜グランドインターコンチネンタルホテルにいました。学生時代はホテルで働きたいと思っておりませんでした。はじめはマスコミで働きたい希望を持っていました。ある大手のテレビ局の方とお会いする機会がありました。いろいろ興味深くお話を聞いていただいたのですが、私が中国籍であることをお話したところ、「中国籍ではビザの関係で国際的な取材活動が成約されるから採用は難しい」と言われ、仕方がなくマスコミはあきらめました。

日本で生活して 17 年、気づいたら日常会話は日本語、考え事も日本語に！

大学のインターシップを通じて出会ったのがインターコンチネンタルホテルでした。最終的チーフコンシェルジュになり、約 7 年間働きましたが、個人的な事情がありホテルを退職いたしました。その後 3 年前にご縁があって高島屋に就職し現在に至っております。

振り返って見ますと、私が就職した頃は、外国人採用するのは一部の企業だけでした。今では多くの日本企業がグローバル化の流れの中で、外国人を採用する事は珍しい事ではなくなってきました。

多くの留学生も日本で働きたいと思っています。しかし、日本企業の多くは「留学生は自己主張が強く、チームワークが取れない」「自分の都合ですぐ辞める」などの理由で採用を躊躇すると伺っております。しかし、私も留学生の方から良く相談を受けますが、留学生側は自分たちの考えを理解されないと双方にギャップがあるのではないかと感じております。

私の経験から思いますことは、幼いころから身についた習慣や考え方を消し去ることは出来ませんが、日本で生活して 17 年、気づいたら日常は日本語で話し、日本語で考えるようになっていきます。言葉は文化とは申しますが、日本人のものの考え方や立ち振る舞いがいつの間にか身についてきたように感じます。

使う言語によっては行動まで変わって来ます。例えば日本人は電話でお客様とお話するとき、あたかもその方が目の前にいるように会釈しながら話します。皆さんもそのような光景がよくご覧になったと思います。英語や中国の文化ではありえないことです。また、お客様にお会いするとき、日本では「いらっしゃいませ」とつつましやかな態度になりますが、欧米や中国では胸を張って堂々と話かけます。これは「日本の相手の立場に立った思いやりを大事にする」文化に対し、欧米や中国などは「自信たっぷりの態度で相手を信頼させる」文化となり、当然言葉や行動が違ってまいります。

最近『おもてなし』という言葉がすっかり定着しましたが、ありがたいことに日本の素晴らしい文化、本当のおもてなしを高島屋の企業文化や理念の中で、コンシェルジュとして日々実践させて頂いております。

7 年前に日本国籍を取得、日本人として生きる！

幸いにも 7 年前に日本国籍を取得しました。日本人の皆さんはあまり意識される事はないと思



いますが、外国人から見ると日本は安全で清潔、信頼の高い、言論の自由がある平和な国だと思います。相手の気持ちを大切に考える日本の風土の中で日本語には「けんか言葉」が少ないです。穏やかな言葉です。四季の移ろいが鮮やかで、食べ物も美味しい、日本のよい所を上げればきりがありません。

今、日本人であることのありが

たさを思いつつ、この国の恵の価値が分からない若い世代にも是非伝えていきたいと思っております。最後になりますが、本日出席の経営者の皆様に少々お願いがございます。

外国人を採用することにはいろいろ問題が無いわけではありません。私の例で恐縮ですが、おかげさまで、今日々楽しく仕事をさせて頂いております。これは上司の方をはじめ多くの方々のご指導のたまものと感謝しております。また、外国人と言う制約を取り払って色々なチャンスを与えて頂いており、これがとても仕事の励みになります。人は認められれば誰でも頑張ります。留学生も同じだと思います。多くの留学生が日本での就職を望んでおります。やる気のある留学生に是非チャンスを与えてくださいませ。必ず力を発揮できる事を確信いたします。

そして、高島屋にいらっしゃる際には、ぜひ私のコンシエールジュデスクにどうぞお立ち寄りくださいませ。お買い物の相談は心よりお待ちしております」本日は、とりとめないお話でしたが、ご清聴誠にありがとうございました。」と話され、質疑にはいり5名の方から講演への御礼等も含め質問され、丁寧に応答頂きました。今回は、文字通り当会のユニークな工業会に相応しい朝食会でした。

望がありましたらお受けいたします。

