

頑張れ店長

ウチの「変わりもん」

ホールの店長さんともなれば、多くのスタッフを束ね、店舗を円滑に運営しなければなりません。期待通りに動いてくれないスタッフも中にはいます。

ちよつとズレていたり、人の話をよく聞いていなかったり、ひと言多かったり……。そんなスタッフがいると店長さんは苦労が絶えません。が、どう対処しているのでしょうか。

返事はいいが「大音声」

「バイト君なのですが、とにかく声が大きい。お客様を迎えるときは、店中に響き渡るような大声で『いらっしゃいませ！』、お客様に呼ばれると『はい、ただいまお伺いします！』と言って飛んでいく。思わず身を引いてしまうお客様もいます。私が『もっとソフトな言い方ができないの？』と注意すると、これまた大声で『はい、了解しました！』。彼の経歴は、自衛隊に2年ほどいたので、その

とき大声が身に付いたそう。常連さんからは『おつ、頑張っているな、青年！』と大声で挨拶を返されたりしています」（中部・A店長）

声大きい人に、ウソや隠し事はないと言います。根っから素直なタイプなのでしょう。

名前呼ばれ驚くお客様

「人の顔と名前を覚えるのが抜群に得意な社員がいます。大当たりしたお客様には『斉藤様、おめでとうございます』と玉箱を差し出すので、ギョツと驚かれました。チラツと会員カードを見ただけで顔と名前を覚えてしまうそうです。ですから、県遊協などから顔写真付きのゴトグループ情報が流れてくると彼のブラックリストに載ることになり、連中が来店すると、インカムで『182番台のお客様のフォロー（監視）の隠語』をお願いします」と指示を出します。おかげで、うちの店

のゴト被害は格段に少ないです」（関東・B店長）

接客業の基本は顔と名前を覚えることと言われますが、2、3回来店したお客様が名前を呼ばれたら、店に親しみを持つてもらえるか、あるいは自分は監視されていると思うか。TPOを間違えると、お客様に無用の誤解を与えかねません。

質素でがんばる「登山家」

「うちの店の変わり者は、20歳代後半の自称『登山家』です。海

外の山にも登っていて、遠征資金が貯まったら1か月ほど休みを取って山登りに行きます。暮らしては質素で、4畳半のアパートに家財はトランク2つだけだから、タクシーで引越するそうです。その代わり体を鍛えるために、アパートとホールの往復は30分かけて走り、休みの日はテントを担いで近くの山に登っています。仕事ぶりは真面目で、トレーニングになるといので、率先して玉箱運びをやっています」（中部・F店長）

店長からの投稿

私の店は一

般景品に力を入れています。幸い

景品コーナーが広いので、米、缶ビール、ミネ

ラルウォーター、トイレトペーパー、レトルト食品、

缶詰など生活必需品を小さなスーパー並みに用意し、タバコも

制限なしに交換しています。どうせ買うものなら、景品交換したほ

うがお客様も得ですし、店も利

益率が高くなります。車で来るお

客様が多いので、交換した景品を

満載したカートを車まで運んでいます。お客様の希望賞品も1万円以内

なら入れるようにしています。中には、

腕時計の型番まで指定してくるお客様もいて、景品業者は頑張って探してきてくれます。おかげで一般景品への交換割

合は業界平均の3倍くらい出ています。（関東・店長）

景品に力入れて生活必需品など小さなスーパー

合は業界平均の3倍くらい出ています。（関東・店長）

山男は俗世に興味がなく、まるで仙人のような暮らしぶりの人が多いようです。

性同一性障害でも堂々と

「性同一性障害のパート女性がいいます。面接のときにその旨を堂々と申告し、女性の服装は嫌なので男性の制服で働かせてほしいというので、了承しました。少し声は高いですが、男の子

のような髪型で、男言葉を使っているのも、男性用制服を着ても違和感がありません。お客様も男性スタッフと思っっているようです。

本人は社交的で、おとこ女[♂]であることを隠さないで、同僚にも人気。『恋人はいるの?』などと聞かれると、『2年付き合っている彼女がいてね、近いうちに一緒に暮らそうって言っているんだ』と答えます。性同一性障害という

と深刻な悩みを抱えていると思っ
ていましたが、彼女のようにカミングアウトしてしまえば、それほど悩まずにすむのではないかと思
います」(関東・C店長)

制服は男性用ですが、着替えるときは女子更衣室を使ってそうです。

「30分後に雨が降ります」

「気象マニアのスタッフがいます。雲行きが怪しいと、スマホでレーダー画像などのデータを見ながら『あと30分で雨が降ってきます』と予報を出します。実際にその通りになることが多いので、お天気博士[♂]と呼ばれています。その彼の提案で始めたのが、傘の貸し出しサービスです。100本貸し出したら半分くらいしか戻ってきませんが、50人はリピーターになってくれたということですから、店

にとっても有益なサービスだと思
います」(中国・D店長)

最近
は雨の降り方が激しくなっ
ていますが、そんなとき、お天気
博士[♂]は店内放送で、「ただいま
時間雨量30ミリ前後の激しい雨が
降っていますが、1時間ほどで小
降りになると思われます。それま
でごゆっくりお遊びください」と
アナウンスを流すそうです。

「スタッフ演じ切る」役者

「劇団で役者をやっているバイト
君がいます。面接のとき、髪こそ
染めていませんが、耳ピアスにヒ
ップホップ風の身なりをしていた
ので……。ところが、フロアに出る
とお客様への挨拶はしっかりでき
るし、動作もキビキビしているし、
骨惜しみせずに働きます。私が、
思ったよりやるじゃないかと誉め
ると、『ぼくは役者ですから、与え
られた役は完璧にこなさないと気
が済まないのです』と言います。
いい役者になるかもしれません。
同僚からも人気で、先日は何人か
が劇団の公演を観に行ったそうで
す」(関東・E店長)

勤務時間の融通がきくホールの
アルバイトは、バンドをやってい
たり、小説家や漫画家の卵などが
けっこう応募して来るそうです。