

# ウッディチキン／中部例会(第二部)

## 『例会レポート 171』

日 程	2023年3月8日(水)
会 場	ミツイ栄スタジオ
参加者数	約 名 内県外 名
講演会内容	17時30分～ 受付開始 第一部 18時00分～ アカデミー賞授賞式 第二部 19時～ テーマ「買わなくていいんだ(山形弁)」 茂木 久美子氏 株式会社グローバルゲンテン代表
親睦会	20:30～ 近くの居酒屋



ウッディチキン事務局

文章・写真提供／向井 健介

<http://woodychicken.com>    [info@woodychicken.com](mailto:info@woodychicken.com)

## 第二部 講演:テーマ 「買わなくていいんだ(山形弁)」

講師 茂木 久美子氏 株式会社グローバルゲンテン 代表 / 元山形新幹線車内販売員

### プロフィール

山形県天童市生まれ。山形新幹線「つばさ」の車内販売員時代、1日50万円以上を売り上げる「車内販売のカリスマ」として多くのメディアに取り上げられ、全国の企業などからの講演依頼で、年間150回以上の講演を行う人気講師となる。車内販売を引退後は、企業研修やコンサルティングなどにも活動の幅を広げ、自身の体験から考案した「KARAWARI-殻割り-」という人財育成プログラムで、販売・サービス業を中心に働く人の意識改革や働き方の変革に力を注いでいる。

- ・1998年 山形新幹線「つばさ」の車内販売員となる
- ・2005年 山形ー東京 1往復半で売上53万円を記録(当時平均7万円程度)
- ・2006年 最年少でチーフインストラクターに就任 1300人の育成にあたる
- ・2010年 新庄ー東京片道にて売上54万円で記録更新
- ・2012年 車内販売員を引退し、講演・研修講師として独立
- ・2015年 グローバルゲンテンを設立
- ・2017年 新たな人財育成のカタチ「KARAWARI-殻割り-」を考案

バグジーの久保さんの大ファンです。

本もとても勉強になります。

自分の研修でも活用させて頂いております。

山形新幹線ツバサはほとんど乗車客がいません・・・

空気を運んでいるよう新幹線です。(笑)

そのオープニングスタッフの20人の中で仕事スタートしました。

当時私は、ガングロのコギャルでした！

最初はやりがいなどなくて、9時5時で帰っていました。

とにかくお金を稼ぐという感覚でした。

ワゴン車のカートの陳列を変えていく

最初は、重くて揺れるし、慣れるまで大変でした。

ワゴン車は、自分の動く店舗、スタッフみんな陳列の商品が違いました。

お客様が飽きないように、毎日工夫して変えていました。売れないようなものほど売ることが楽しかったです。

例えば、誰が買うのかーっていうグッズなどです。お土産として力を入れて販売しました。

お弁当の発注問題 買取しないとイケない

賞味期限は本日中なので、売れ残ると大問題でした。

今日のお客様がどれくらいおなかですいているのかわかるはずもなく、毎日やまかん発注でした。

饅頭は返品できるけどお弁当は返品できなかったです。

一個余ると、10個販売したことが無駄になるような状態でした。

緊急会議を開いて、出たアイデアが、予約を取るということでした！

とてもうまくいきました。カートは置いて紙とペンをもって客席を回りました。

「できたてのお弁当はいかがですか？ただいま予約を取っています。出来立てですのでお土産にも大好評です！」



といった具合に・・・今食べる分だと一個しか食べられませんが、このお土産にどうですか？という声かけは大きく販売数を増やすことができました。

客席を行きと帰りで2回まわるのですが、帰りの時に「さっき一個の予約だったけど、3個に変更してもらえる？」という具合に、予約数が増えていきました。

新幹線ツバサに乗ったら、できたてのお弁当が買えるという口コミが増えていきました。

#### 上司との出逢い

「自分たちでいろいろ考えてやってみー」「どんな方法でもいいよー」

「なんかあったら私が責任取るからー」っていう具合に、本当に良き上司の下で働くことができました。

長続きしたのもこの上司のおかげです。

#### オレンジジュースのクレーム

初めて接客したお客様でした。オレンジジュースを買っていただいたお客様から

「オレンジジュースの置き方が悪い」という内容でした。

自分は普通に置いたと思ったのですが、ガンと置いたようで、とても怒っていました。

その他にもたくさんクレームがありました。顔の表情・歩き方・髪型(コギャルでしたから)・・・などなど

だんだん仕事をしていても、こなすような仕事しかできていませんでした。

#### おまんじゅうのおばあちゃんとの出逢い

いつも通りお客様から言われたとおりに、商品を袋に入れて渡していました。

その日もおばあちゃんに、饅頭1箱売ってくれと言われ渡しました。

しかし・・・次の車両に行ったときにふと思ったのです。

「さっきのおばあちゃん饅頭ひと箱でよかったのかな？」って

販売数を増やしたいからとかじゃなくて、おばあちゃんお土産足りるのかな？足りなかつたら、困るのはおばあちゃんだし・・・押し売りしたいとかいう気持ちじゃなくて、シンプルにおばあちゃんが困るんじゃないかなーと思いました。

で帰りの時の声かけをしたら、おばあちゃんが「なるほどねー お土産の事を忘れていたわー もうひと箱頂戴！」と言って喜んでくれました。この時に初めて販売を通じてお客様の役に立っているのだという実感がありました。

今でもこのおばあちゃんとの出逢いは忘れません。私の販売の原点です。

この経験を通じて、お客様に声をかけていこう！もっとお役に立ちたい！という思いに変わりました。

それは今までの私の行動とは真逆でした。

#### おじいちゃんとの出逢い

ホットコーヒー1杯のおじいちゃんの注文。

その日は、急いで回らないとすべてのお客様のところに回れないという焦りがありました。

それが伝わったのかわかりませんが、自分が感じたことはお客様も感じているはずですよ。

ふと感じました。目上のおじいさまに対しての自分の対応が本当にこれだ良いのかなと・・・

おじいちゃんは私ともっと会話したそうでしたが、急いで回らないといけないという焦りとの間でいろんなことを感じました。お客様を見るフィルターが自分の都合だとか外見だとか売りたいという気持ちが表情や態度に出てたのではないだろうか、自問自答するきっかけとなりました。

声かけるすることは大事ですが、声掛けしてもらえる雰囲気を作ることのほうがもっと大切なんだと・・・

このおじいちゃんとの出逢いでまた一つ前に進めることができました。

## 蕎麦屋に出向になった時期の気づき

花方の新幹線の売り子から、ホームの立ち食い蕎麦屋に出向になったときはとてもショックでした。

売り子のみんなが新幹線に乗り込む姿が、うらやましかったのを今でも覚えています。

なんで私が蕎麦屋なの・・・矢印を外に向けて考えていました。

営業していても、1時間に1本の電車が来た時だけのお客様。

あとは暇で暇で、掃除してもすることがない状態が続きました……

何をしたらいいのか、ずーと悩みましたが、お客様と会話するしかないと思いが行き着きました。

少しずつ、少しずつ、会話をしていきました。中には急いでいる人とか、話しても大丈夫な方とかわかってきました。

一番最初に常連になったお客様は、なんと協力会社の方でした！

協力会社とは、お饅頭屋さんとか、お土産屋さん、お弁当屋さんなどでした。

しかも、知り合いを連れてきてくれたり、忙しいお昼の時間をずらしてまで来てくれました。

今まで売り子のカート時代には、業者さんに対して、「荷物その辺に置いてー」みたいな軽い対応をしていた自分が恥ずかしくなりました。ここでも周りの方に恵まれているのだなーと大きな気づきをいただきました。

## お母さんと幼稚園児の男との子の話

元気のいい男の事お母さんがお土産をいっぱい持って東京から乗車してきました。

お母さんはビールを飲んで、ちょっと疲れているなーって感じでした。

男の子は元気いっぱい、暇をしたのか私たちのスタッフルームまで来ました。

よくあるパターンで、子供と話をしていたら「僕ね、離婚したお父さんに会いに行ってきておもちゃいっぱい買ってもらたんだー」と言いました。皆さんだったらなんて返しますか？

その時の私は、一瞬頭が真っ白になってどうしたらいいのか？と考えていましたが、「お姉ちゃんの仕事手伝ってよー」と声をかけていました。男の子は「いいよー」ととてもうれしそうにしていました。

私のスカーフをネクタイとして男の子につけると、さらにテンションが上がっていきました。

ワゴンと一緒にひきながら、元気よくお声がけをするとお客様も喜んでくれました。

あっという間に目的地について、男の子は「また一緒に仕事しようねー」とルンルンでお母さんと帰っていきました。

後日、お母さんから感謝の手紙をいただきました。つばさ何号のお姉さんへ……

その時の私は、その男の子に新幹線って楽しいなーとか、今日一日楽しかったなーと感してもらえたらいいなーって考えて行動したのが、一緒にワゴン販売するということだったただけなのに、こんなに感謝されるのだなーと感じました。

ワゴン販売を通じていろんな人たちと出逢い、多くの経験をさせていただきました。

出逢いの中に学びがあり、その学びが次の出逢いとなる。その連続で今日があると思います。

以上です。

懇親会



以上です。ウッディ事務局 向井健介