

FREE

百貨店のおもてなしを支えるプロフェッショナルたち

日本百貨店協会

ヒト・コト・モノ語り

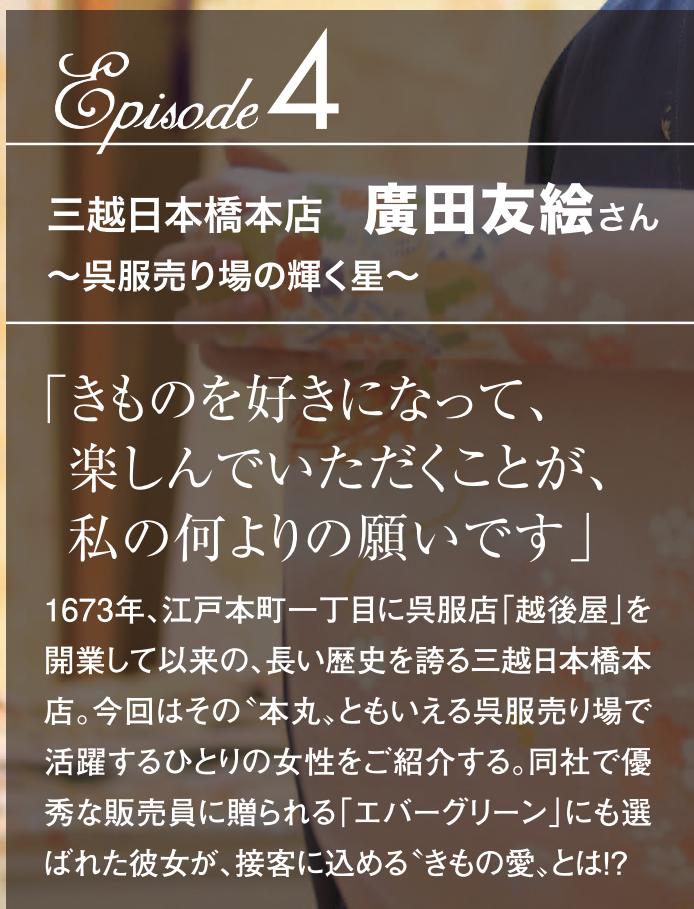
～しあわせの百貨店 ハートウォーミング・ストーリー～

Episode 4

三越日本橋本店 廣田友絵さん
～呉服売り場の輝く星～

「きものを好きになって、
楽しんでいただくことが、
私の何よりの願いです」

1673年、江戸本町一丁目に呉服店「越後屋」を開業して以来の、長い歴史を誇る三越日本橋本店。今回はその『本丸』ともいえる呉服売り場で活躍するひとりの女性をご紹介する。同社で優秀な販売員に贈られる「エバーグリーン」にも選ばれた彼女が、接客に込める『きもの愛、とは!?





トップスタイリストの証としてエバーグリーンメンバー
だけが着用できるネームプレート。

老舗百貨店三越と伊勢丹が経営統合し、三越伊勢丹グループとしてスタートをきったのは2008年、春のこと。その4年後の2012年、優秀スタイル認定表彰制度「エバーグリーン」がスタートした。三越伊勢丹グループでは、第一線でお客様に接する販売員をスタイルリストと呼ぶ。そこには、単に物を販売するだけでなく、お客様

の豊かな生活を「スタイリング」する人材を尊重する想いが込められている。そして全国の三越伊勢丹グループ、約6万5000人のスタイルリストの中から選び抜かれた精鋭が「エバーグリーン」だ。2013年には59名がこのエバーグリーンに認定・表彰された。つまり59／6万5000。グループ全体のスタイルリストの0・1パーセントにも満たない。

そのひとり、廣田友絵さんを三越日本橋本店の呉服売り場に訪ねた。華やかな振袖が並ぶ売り場で迎えてくれたのは、愛らしい笑顔を浮かべた和服の女性。その表情にはまだ初々しささえ浮かぶ。呉服店から出発した老舗百貨店の「顔」ともいえる「きものサロン」。そこでエバーグリーンに選出された凄腕スタイルといえど、どんなベテランが登場するかと思いきや、聞けばまだ32歳という。

「わたしは、もともとバリバリ働くタイプではないと思っていたので、みんなさんにエバーグリーンへの推薦を続けてくれた。

廣田さんはこんなエピソードを

「いま、わたしは振袖を担当していますが、ここには、大奥様、奥様、そしてお嬢様と三代でおみえになるお客様も多くいらっしゃいます。そうするとどうしても、きものに馴染みのある大奥様や奥様の『意見』が強くなるという傾向があるので

すが……」

Kimono salon Block leader

Tomoe Hirota

いたいたときには驚きました

はにかみながら謙虚にそう話す

廣田さんだが、高級振袖が並ぶきものサロンの空気に、しつくりと馴染んでいる。どんな点が評価され

精鋭が「エバーグリーン」だ。2013年には59名がこのエバーグリーンに認定・表彰された。つまり59／6万5000。グループ全体のスタイルリストの0・1パーセントにも満たない。

そのひとり、廣田友絵さんを三越日本橋本店の呉服売り場に訪ねた。華やかな振袖が並ぶ売り場で迎えてくれたのは、愛らしい笑顔を浮かべた和服の女性。その表情にはまだ初々しささえ浮かぶ。

廣田さんが耳を傾ける、お客様の「声にならない声」とはいつたいどんな声なのだろうか。

「いま、わたしは振袖を担当していますが、ここには、大奥様、奥様、そしてお嬢様と三代でおみえになるお客様が多くいらっしゃいます。そうするとどうしても、きものに馴染みのある大奥様や奥様の『意見』が強くなるという傾向があるので

すが……」

廣田さんはこんなエピソードを

「お客様のタンスを任せさせているくらいの
気概をもたなくてはいけないと思っています」



あるとき、成人式の振袖を選びに来た母娘。母親は自分の意見をはつきりと伝えるタイプだったのだが、娘は無口で、好みや希望をほとんど口にすることはなかつたという。しかし廣田さんは見逃さなかつた。



「お客様のひとり言の ような“あつ、いいな” を大切にしていきたい」

「お嬢様がガラスケースに並ぶ振袖を見ていらしたとき、そのなかの一枚にふと目が留まつたんです。それをお出ししてお嬢様におあてしたら、とてもよくお似合いになつて。

最終的にはお母様も気に入られて、その一枚をお買い上げいただきました」

きものとの 最初の出会いに 立ち合う喜び

後日、母親から「どうして、廣田さんは気づいてくれたんだ違う？」と、娘がとても喜んでいました」との電話を受けたという。直接伝えられる要望だけにとどまらず、お客様の些細な目線や仕草から多くの情報を正確に読み取る廣田さんのこうした接客には、彼女自身のスキルが大きく役立つている。

「きものの専門学校を出ているの

で、自分の手でお客様にお着付けをすることができます。配属されたときは、成人式を迎えるお客様と年齢が近かつたので、いちばんお嬢様の近くで接客しようと思ったんです。これは配属されて最初に誓つたことですね」

通常、きものの販売はお客様に

きものを着付けるスタッフと商品を見立てるスタッフの一人ペアでなされることが多いという。しかし廣田さんは、ひとり言のような

「あつ、いいな」を大切にしたいと力を込める。

「振袖を身につけられる成人式などのイベントは、お母様をはじめご家族にとつても節目の大切なものです。やはり主役はあくまでもお嬢様ですから」

柔和な笑顔の下に、廣田さんの凛とした信条が見え隠れする。

「振袖を身につけられる成人式などのイベントは、お母様をはじめご家族にとつても節目の大切なものです。やはり主役はあくまでもお嬢様ですから」

きものを着付けることになった。「初めてのきものとの出会いが振袖というお客様もとても多いです。最初の印象が悪いと、きもの买东西を嫌いになってしまわることも少なくありません。ですから、できる限りわかりやすい説明を心がけるようにしています」

当初は「伊達衿のお色はどうしますか?」などと、聞いてしまったことがあるという。しかし、しだいにパンフレットを見せながら、「次はこここの伊達衿という部分を選びます。お色が変わると全体のイメージもとても変わります」という接客の仕方に変化してきた。これは、ただ単に専門用語を排すればいいというわけではない。

「きものにはそれぞれの部分を示す、専門用語がたくさんあります。もちろん最初は誰でも知らない言葉ばかりです。ですからわかりやすくご説明するのは大前提ですが、やはりそうした言葉も覚えていただきたいんですよね。なによりもきものを好き

任されることになった。

「初めてのきものとの出会いが振袖というお客様もとても多いです。最初の印象が悪いと、きもの买东西を嫌いになってしまわること

になつて、楽しんでいただきたい
ものですから」

大きな瞳を輝かせながらそう
語る廣田さん。きものの専門学校
まで通つたほどなのだから、幼い頃
からきものに親しんだ環境だった
のだろう。そう言えば、意外な答
えが返つてきた。



1935年に竣工した三越日本橋本店は、東京都選定歴史的建造物に選定されている。

手を動かすことが 好きな女性が 「たまたま、入った きものの世界」

「わたしがきものの学校に通い始めたのには、そんなにたいした理由はなかつたんです」

拍子抜けするほどの返答だ。

もともと絵を描いたり、手芸を
したり、手を動かしてものを作る
のが好きだったという。選択肢のな
かには、ネイリストの学校も浮かん
だそうだ。

「でも、ふと思つたんです。なくなら
ないもの、ずっと残つていくものに携
わりたいと」

そして導き出した答えが日本
文化の代表でもあるきものだっ
た。しかし、それまできものを着
た経験もほとんどなければ、知識
も興味もなかつた。それにもかか
わらず、みつちり2年間、和裁、着
付け、染色、刺繡を学ぶ学校に大
胆にも飛び込んだという。「確か
に大胆ですね。でもいまになつて思

えば、祖父がお正月には必ずきも
のを着ていたんです。普段は、ジーパン
にシャツ姿のおじいちゃんでも、
お正月だけはカツコよかつたんです
よ(笑)。だからきものに対して、漠
然と「素敵だな」というイメージがあつた
のかもしれません」



心を込めて振袖のコーディネートを考える廣田さん。きものは色合わせひとつで大きく印象が
変わるために、小物選びにも力が入る。

たまらない気持ちが伝わつてくる。
意外な大胆さを秘めた廣田さんは、さらに大胆な言葉を口にした。

「あまりきものを存じないお客様の場合は、100万円と50万円の
きものの違いは、おわかりにならないと思うんです。それは当然。でも、そこでたとえば、布を織り上げたり染めたりする際の手間の



かつたのだろうか？

「入社して最初に痛感したのは、わたくしよりも三越を知っている方がお客様だということです。身が引き締まる思いでした。『三越たる」と『をお客様から教えていただいて

けることもあります。きものは大切に代々受け継いで着続けていくもの。洋服ではあまりない、素敵なものでありますよね」

三越の呉服売り場で 働くということ

差などをていねいにわかりやすくお伝えできれば、少しはきものを選ぶ目のお役にたてると思うんですけど。そうすれば、別のところでお買いい求めになつてもお客様の損にはならないですから」

三越は呉服から始まつた百貨店だ。平日でも呉服売り場には多くのお客様の姿が見られる。そこで働くということについての不安はない

する。—お客様のタنسをお任せいた
ただいているくらいの気概をもた
なければいけないと思つています。
販売員とお客様という関係性を
超えて、ある種の信頼関係を築く
のが呉服ならではかもしだせませ
ん。大奥様の帯をお持ちになつて、
これに合う振袖を、とご用命を受

三越日本橋本店

営業時間：10:00～19:00
※本館・新館の地階から3階は19:30まで
〒103-8001
東京都中央区日本橋室町1-4-1
TEL 03-3241-3311
<http://mitsukoshi.mistore.jp/store/nihombashi>



江戸時代前期の延宝元年、三越の前身となる呉服店「越後屋」が江戸本町に創業。ほどなくして商品に正札をつけ、直接店頭で現金で売買する「現銀(金)掛け値なし」の世界初の取り引きを開始。明治37年には、「株式会社三越呉服店」として、「デパートメントストア宣言」を出し、日本初の百貨店と呼ばれるようになる。平成20年、伊勢丹と経営統合し、三越伊勢丹ホールディングス発足。

Profile

1982年8月生まれ。大学卒業後、着物専門学校を経て、2006年にスタッフ社員として入社。呉服部ジュエアルきものに配属。2009年、振袖・七五三売場に異動。2012年に試験に合格し正社員に転換。



Tomoé Hirota

廣田友絵さんが指南 2015振袖コーディネート講座

伝統を守りながらも新しい時代の風を取り入れる三越の振袖。

成人式という大切なハレの日の装いを、

廣田友絵さんにコーディネートしてもらった。

廣田さん流 おすすめポイント

淡いクリーム地に絞りの雲取りが印象的な振袖に、優しい七宝の袋帯を合わせました。甘すぎない色合わせが、日頃、きものに馴染みのないお嬢様にも抵抗なくお召しいただけると思います。(三越オリジナル振袖華小袖)

三越の振袖 華小袖

バイヤーとわたしたちスタイルリストの声を取り入れて毎年発表している三越オリジナルの振袖です。柄自体は古典柄を生かしても、色には現代風のセンスを取り入れるなど、主役のお嬢様の好みも積極的に反映させています。

廣田さん流 色合わせ術

きものは色合わせがとても大切です。この色とこの色の組み合わせが意外にも綺麗だという発見は、風景や夕焼けなど自然のなかから生まれることもあります。日ごろから「この色は素敵」と思ったら、携帯などで記録するようにしています。



廣田さんがいつも携帯している着付け道具。スリッパ型の足袋は、きものをあてる際に履いてもらうと、きもの慣れしていない若い女性でも“きものスイッチ”が入るのでお気に入り。

スタイルストこそが 百貨店の顔

三越伊勢丹グループで実施しているエバーグリーン制度。廣田さんも受賞したこの制度をそもそもなぜスタートさせたのか。店舗政策部マネージャーの柴田詩子さんに聞いた。

「販売の仕事は世の中にたくさんあります。なかなかクローズアップされる機会が少ないのが現実です。三越伊勢丹グループでは、販売の仕事の地位を向上させたいという思いから、こうした制度をスタートさせました」
お客様に最も近い場所にいるスタイルリストはその店の顔。こうした取り組みは、スタイルリストのモチベーション向上にもつながり、よりよい環境の創出の機会となっている。



受賞理由やお客様とのエピソードが掲載された『エバーグリーンブック』。エバーグリーン受賞者に授与される。