

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 9

大和 富山店

稻崎康代さん

～モノと人とをつなぐ
ギフトアドバイザー～

贈り物は人と人、そして心と心を
つなげる豊かな日本文化





2015年3月14年、北陸新幹線が開通し、注目を集めている北陸。職人の技をいまに受け継ぐ伝統工芸や豊かな海の幸を目当てに、多くの観光客が押し寄せている。今回訪れたのは、北陸新幹線で東京から最短2時間8分で到着できるようになった富山。海の幸の宝庫といわ

北陸新幹線開通で 注目を集める 富山の老舗百貨店



「贈り物は単なる “モノ”ではない」

富山県唯一の百貨店「大和」。その地元密着型の百貨店に、モノと人をつなぐプロがいる。ギフトアドバイザー1級の資格を有する稻崎康代さんだ。日本は古来、贈答の習慣を大切にしてきた独特的な文化をもつ国。豊富な知識を武器に贈り物選びのサポートをする稻崎さんの姿をご紹介する。

れる北陸三県のなかでも、「天然のいけす」と呼ばれる富山湾を擁する。その富山で唯一の百貨店「大和 富山店」は、富山駅から路面電車セントラムに乗って10分。複合商業施設総曲輪フエリオ内にある老舗百貨店である。柔らかな物腰で出迎えてくれたのは、稻崎康代さん。勤続30年のベテランだ。稻崎さんは、ホタルイカで有名な滑川

市の出身。東京で2年間の学生生活を経て、故郷富山にUターンし、大和に就職した。
「実は、小さい頃から販売の仕事に就きたいと思っていたというわけではなく、大和に入社したのはほんとうにたまたまだったんですよ」と控えめに語るが、いまやリビング用品課をたばねる、なくてはならない存在となつた。
「最初に配属されたのは、食器

売り場です。その後、サービスアップを専門とする販売サービス、婦人ファッショなどをして、2015年春に再びリビング用品売り場に戻ってきました

入社以来、25年以上、リビング用品や食器を担当してきたプロフェッショナルだ。

「いえいえ、エキスパートなのは、年数だけです」と謙遜するが、「ぜひ稻崎さんに商品を選んでもらいたい」とお客様から指名されるほどの豊かな商品知識をもつ。

贈り物選びの お手伝いをする ギフトアドバイザー

お客様からのそうした絶大な信頼を支えているのは、ギフトアドバイザー1級という資格だ。

ギフトアドバイザーは、日本百貨店協会が認定する資格で、贈り物選びのサポートをする人材育成を目指すためのもの。顧客



ニーズを引き出すコミュニケーション力はもちろん、冠婚葬祭や年中行事、しきたりの由来や基本ルール、また進物に関する多様な知識が必要とされる。稻崎さんは、このギフトアドバイザーの最上級ランクである1級が制定されたばかりの2007年に、みごと合格を果たした。

「店から推薦をいただき、1級に

挑戦しました。当時弊社では、従業員全員が何かしらの資格を得られるように人材育成に積極的に取り組んでいたんです。確かにハーダルが高い資格ではありました。が、会社からのバックアップもあり、挑戦することになりました」

ギフトアドバイザー資格取得のための勉強の過程では、歳時記やしきたりにも、さまざまな由来や意味があることを学んだ。「それは、いまでも接客をする際に、とても役立っています」と語る。

日本人は古くから、祝事、弔事などの節目に、心をモノに託して贈ることを大切にしてきた。日本に暮らす外国人が戸惑うのが、こうした日本独特の「贈答文化」だともいう。外国にもギフトの習慣はあるが、日本には贈るときの細かなマナーやはり、さらに贈り物に対する「お返し」という独特的の習慣があるからだ。最近では核家族化

などの影響もあり、贈答にまつわる知識も薄れてきた。こうしてご時世だからこそ、ギフトアドバイザー1級の資格をもつ稻崎さんの存在は頼もしい。

「贈り物は、単なる“モノ”ではなく、贈る方の感謝や喜びなどの気持ちが込められたとても大切な習慣だと思うんです。選ぶときには、皆さん、贈るお相手のことを思い浮かべて、その方に心を寄せる。そして贈られた方もまた、その品を使うたびに、贈つてくださった方のことを思い出す」と語る。

贈り物は、人と人、そして心と心をつなぐ豊かな日本文化だとわたしは思います」

日々、お客様から相談をもちかけられている稻崎さんだからこそ、この原点を肝に銘じていいのだろう。柔軟な表情を引き締めて話してくれた。

「たとえば、ご結婚の引き出物のお品選びをお手伝いさせていただいたお客様のなかには、その後、新居をご購入された折、

「出産の内祝いなどのたびに、ご相談にお見えになる方もいらっしゃいます。人生の大きな節目となるイベントごとに立ち会わせていただくことになるので、身も引き締まります。長いお付き合いをさせていただけるのは、とてもうれしいことですね」

贈る側と贈られる側の気持ちをつなぐために

そうしたお客様に接する際に、稻崎さんはとくに気をつけことがあるという。

「同じ親戚やご友人など、お贈りするお相手が、回数を重ねるうちに重複することもあります。過去にどんな品をお贈りしたか把握したうえで、たとえば同じラインの別の品をご提案することもありますね。大切にしたいのは、贈られる方のお気持ちと、お贈りした先の方が喜んでくださるかどうか。差し上げたお相手の皆さんのが、どんな反応

をされたか、満足度などを確認させていただき、お品選びの参考にすることもあります」

ギフト選びのサポートの難しさはここにある。目の前にいるお客様のニーズを満足させるだけでは点数は50点なのだ。残りの

50点は、いかに贈られる方をイメージできるかにかかっているのだろう。そのためには、相談に見えたお客様からより多くの情報を得られるよう、アンテナを張ることが大切だ。

「そうですね。お客様のお話をじっくりうかがい、言葉だけでなく、どういった内容や商品にお客様が反応されるか、視線などに注意を払うことでも必要だと思っています。また、たとえばご出産の内祝いや、定年される上司にこれまでの感謝を込めたお礼をしたいなどと状況だけは決まっていて、差し上げる品自体はまったく見当もつかないというお客様もいらっしゃいます。わたしの担当はリビング用品売り場です



贈答に人気の地元メーカー「能作」のオブジェ。手で曲げてワインバスケットを作ることもできる。

ピックスやイベントなどにも気を配るという。

「販売サービス担当の際には、子ども用品や紳士用品にも触れる機会があつたので、そのときの経験も役立っています」

そうした日々の小さな積み重ねが、お客様からの確かな信頼につながっていくのだろう。

「贈りたい商品が決まっていてなくともご相談ください」と稻崎さん。お客様との会話から贈る品物を導き出す。



吟味して選ばれる パーソナルな贈り物

稻崎さんがお客様の贈答品選びのお手伝いをしていて、最近変わってきたと感じることがあるという。

「時代の流れを受けて、一人のお客様が贈り物を贈る機会が少なくなっています。昔は同じモノを10個、20個というのが普通でした。でもそれがいま

は、たとえばタオルの詰め合わせだったら、この方にはこのタオル、あの方にはあのタオルといつたように、先様の趣味まで考えて、しっかりと吟味して選ぶ方が増えている気がします。ただ形だけ、モノだけを贈ればいいや、という気持ちではそうはいきません。より贈り物がパーソナルなものになつてきているのでしょうね」

そう語る稻崎さんからは、自らの仕事に対する誇りと愛情を感じる。



「常に新しい商品が出てきます。今持っている知識だけでは全然足りません」。日々、スタッフと情報交換が欠かせない。

稻崎さんは、実は陶芸が趣味だという。東京で一人暮らしをしていたころから食器やインテリアには興味があり、雑貨屋巡りは楽しみの一つだった。「土に触れているととても集中できるんです。それに不思議なもので、その日の精神状態も如実に形に表れるんですよ。わたしは早くて大胆な

株式会社大和 富山店



営業時間：10:00-19:00
〒930-8505 富山県富山市総曲輪3丁目8番6号
TEL 076-424-1111
<https://www.daiwa-dp.co.jp/toyama/>

大正12年、井村徳三郎が京都大丸と提携し、石川県金沢市片町に創設した「宮市百貨店」が前身。昭和18年には丸越と合併し、現在の株式会社大和を設立。富山店は、富山市総曲輪地区の再開発を機に、平成19年に現在地に移転増床した。

「たまたま入った会社」で「たまたま配属された」と、はにかみながら稻崎さんは語るが、「好き」と「仕事」が彼女の奥深くで「心」に変わる。ていねいに美しく包装していく手元には、そんな不思議な力が宿っているよう

に見えた。

しっかりとつながっていた。

お客様とともに吟味を重ねて選んだ「モノ」は、土の温もりを知る稻崎さんの手によって、人と人とを結ぶたつた一つの



Profile

富山県滑川市出身。1985年株式会社大和入社。同年、家庭用品売場に配属。2008年には家庭雑貨第2課(インテリア用品、ギフトサロン含む)に、その後、販売サービス担当(2011年~)、婦人服飾雑貨課(2016年)を経て、2016年からリビング用品課担当に。2007年にギフトアドバイザー1級を取得した。



地元だからこそ自信をもってオススメ 人とは違う贈り物

ギフトアドバイザー1級の稻崎さんに、気の利いた贈り物に
ぴったりの富山の名品を選んでいただいた。

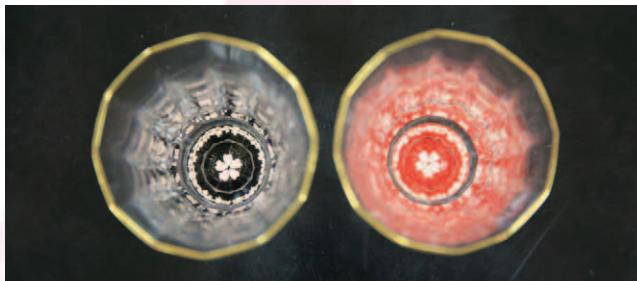
能作 立山のぐい呑

富山の絶景、立山連峰が錫製のぐい呑に。飲み終わった後、逆さにすると立山の雄姿が表れる遊び心がくい。能作の錫は純度100%のため柔らかく、簡単に手で曲げができる。その特性を活かしたインテリアグッズも人気。



天野漆器 金杯[万華鏡シリーズ]

高岡漆器の代表的な特長の一つ「螺鈿」とガラス素材を融合し、漆で仕上げた「螺鈿ガラス」。杯の底に施された螺鈿が、日本酒を注ぐとガラスに反射し、万華鏡のような輝きが広がる。



R&W アイスコーヒーカップ

日本一の鋳物生産地である富山県高岡市で長年銅鋳物を製造してきた会社が、時代にあうデザイン性を取り入れて立ち上げたブランドR&W。純銅製のカップは熱伝導率がよく、冷たさが持続する。アイスコーヒーのほか、ビールなどにもオススメの一品。



kley ネクタイ

富山県高岡市のメーカーによる、地元富山を代表する「八尾おわら」「売薬」「雷鳥」「ほたるいか」などの図柄をデザインしたネクタイ。最近は北陸新幹線柄が人気で、ちょっとしたお礼などによく使われている。



15.0% アイスクリームスプーン

無垢のアルミニウムを素材にしたアイスクリームスプーン。熱伝導率の高さを利用して、スプーンを持つ手の体温がすぐに伝わるので、カチカチに凍ったアイスもすぐ食べられるというアイデア商品だ。人とはひと味違う贈り物をしたい人にぴったり。



北陸新幹線が開通して以来、大和では、とくに地元の商品の紹介に入れている。
「いい品物はたくさんあるのに、地元では見慣れていて、その価値に気づかずに入っていることが多いんです」と稻崎さん。
たとえば富山県高岡市で創業99年の伝統を守る鋳物メーカー「能作」の商品もその一つだ。金や銀に次ぐ高価な金属である錫を使った商品は、いまや食器やデザイン性の高いインテリアとしても人気を集めている。
「錫は抗菌作用があるので、水がとてもまろやかになるんです。錫のお猪口でお酒を飲むとほんとうにおいしいんですよ」

地元の商品の説明になると、日ごろ控えめな稻崎さんの口調も滑らかになり、さらに説得力が増す。富山の商品は大和から発信していきたい。そんな強い矜持が見えた瞬間だった。

地元の優れた商品を
発信する場でありたい