

平成26年10月30日
日本百貨店協会

電子書籍『ヒト・コト・モノ語り(第2部)』の配信について

日本百貨店協会広報委員会(委員長:木本 茂 (株)高島屋社長)において作成した電子書籍『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』第2部を、本日より配信(無料配布)することをお知らせいたします。

『ヒト・コト・モノ語り』は、百貨店業態の魅力を積極的にご理解いただくため、百貨店のおもてなしを支える実在の百貨店マンをご紹介しますものとして、本年9月12日に第1部を配信開始したものであり、不定期(1-2か月に1本)の発行となっております。

本誌を通じて、数値では表せない百貨店業態の魅力をご確認いただけますと幸いです。

『ヒト・コト・モノ語り』は、Google ブックス および

Apple の Newsstand(ビジネス/投資)にて検索して下さい。

※ お問い合わせは、日本百貨店協会 広報担当(佐藤、西田、森)まで

TEL 03-3272-1666

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 2

小田急百貨店 川端友季子さん
～スタイリングコーディネーターの挑戦～

「お客様のことを深く理解
しなければ、おススメする
洋服は見つけれません」

どんな色の服が自分には似合うのか、プレゼントに
どんな物を選べば、喜んでもらえるのか——ショッ
ピングで迷った時、小田急百貨店には頼もしい味
方になってくれる存在がいる。『ヒト・コト・モノ語り』
第2回では、お客様の要望を聞き、百貨店中の各
店舗から選んだ商品を提案してくれる「スタイリング
コーディネーター」をご紹介します。

「どんなに難しい要望でも
対応できるよう

トレーニングを重ねました」





スタイリングコーディネーターに就任して7年目の川端さん。「毎日が発見の連続」と語る。

Styling Coordinator

Yukiko Kawabata

百貨店の全店舗から 希望の商品を見つけ出す

小田急百貨店新宿店の5階、婦人服売り場の一角に、オフホワイトの壁と木のぬくもりを生かしたサロンがある。この「パーソナルショッピングサービスサロン」の入り口、華やかな笑顔で迎えてくれたのが、スタイリングコーディネーターの川端友季子さんだ。

2003年、小田急百貨店新宿店では、お客様のお買いものをサポートする「パーソナルショッピング

サービス」という無料のサービスを立ち上げた。現在は川端さんをはじめ、専任のスタイリングコーディネーター3名が、ファッションからギフトにいたるまで、お客様の希望に沿った商品を、新宿店の全ショップから選んで提案する。「数あるブランドの垣根を越えて、さまざまなアイテムから選ぶことができる」、「客観的なアドバイスがもらえる」と、お客様からも好評だ。

いまや小田急百貨店新宿店の人気サービスとなったこの「パーソナルショッピングサービス」だが、立ち上げ当初は、年間利用者はわずか30件ほどだった。

「現在では年間400件を超えるご相談をいただくようになりましたが、サービス開始当初は認知度も低く、一般のお客様はもちろん、社内でもあまり知られていない状況でした。わたしたちスタイリングコーディネーターは、1年間の研修を受けながら、まずは社内認知に努めることから始めなくてはなりませんでした」

当時は振り返りながら、川端さんはこう語る。

婦人雑貨の売り場を皮切りに、ハンティングワールド、アルマーニコレツィオーニ、ミッソーニなど、婦人服のハイブランド担当を経て、販売のキャリアを重ねていた川端さんが、スタイリングコーディネーターに着任したのは、2007年のこと。入社してから14年を経て、中堅社員として着実に経験を積んでいた川端さんにとっても、まったく新しい挑戦だった。最初の1年間は研修期間として、他店を視察して、商品がどのように並べられているかなどのバイヤー的な視点を得たり、靴や生地の間場を訪れ、商品が生まれる過程を見学したりした。また、「上海に3泊4日出張するキャリアアウーマンのファッション」といった詳細なテーマを設定し、コーディネーターを発表する場を設けるなど、グループワークも繰り返し行った。

「たとえば出張の場合は、通常のお仕事はもちろん、パーティーに出席されるケースもあります。出張で

あれば、皺になりにくく、かさ張らないことも重要なポイントです。どんな難しいご要望でも対応できるよう、トレーニングを重ねました」

笑顔を交えながら、事もなげに川端さんは話すが、彼女の仕事は、センスのいいファッションを提案する

だけではない、いかに難しい仕事であるかが、この言葉には込められている。まずは、お客様の要望を確実に聞き取るコミュニケーション能力、さらに得た情報から、さまざまなシチュエーションを思い描くイマジネーション力、そしてもちろん、自店が扱っている膨大な商品に対する知識と情報力も必要になる。

「幼い頃から人と接するのが好きで、販売の仕事をしたと思ったのが入社の日つけです。でも小学校低学年の通知表には、『どこにいるのかわからない子』と書かれるほど、内気だったんですよ。背筋をスツとのばし、しっかりと視線を合わせてそう話す川端さんからは、引つ込み思案だったという幼い頃の面影は今ではみじんも感じられない。

「100を超える取扱ブランドの商品情報を集めるのは、店舗スタッフとの信頼関係が必須だと思っています」



お客様の幸せを引き寄せた 緑のドレスの冒険

小田急百貨店新宿店で扱っている婦人服ブランドはゆうに100

の情報収集にも努める。

「わたし自身、ショッピングが好きなので、自分の楽しみも兼ねて店内を見ているという面もあるんです(笑)。雑誌よりも店頭のほうが展開が早いこともあり、スタッフとのコミュニケーションも深められます。スタイリングコーディネーターは、お客様の要望に添うような商品を各売り場から探し出し、借りてこなくてはなりません。それには、店舗スタッフの協力と連携がとても大切。スタッフとの信頼感が必須だと思っています」

お客様の言葉に耳を傾け、店舗スタッフとの関係性も重要視する川端さん。婦人服というモノの間置きつつも、向き合うのはあくまでも目の前のヒットだ。それを象徴するような、お客様との出来事を教えてくれた。

スタイリングコーディネーターへの依頼は、以前は50代、60代といった比較的年齢層の高いお客様が主流だった。しかし最近、20代を

含めた幅広い世代からの問い合わせも増えている。そのなかで、よく相談を受けるのが、婚活シーンでのファッションだ。

「あるお客様から、婚活パーティーでお召しになるワンピースを探したいとのご相談をいただきました。その際、とてもお似合いだったので、濃い緑のドレスをご提案しました」

川端さんの提案を聞いたお客様は「ふだんほとんど着たことがないから」と、最初はためらいがちだったという。

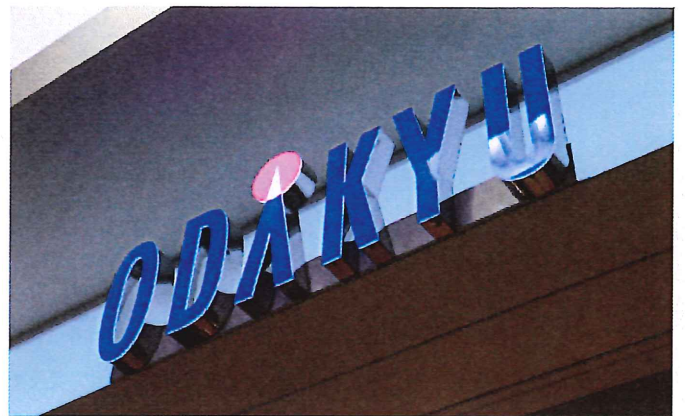
「もちろん、よくお似合いでもお客様が気に入らないものを無理にお勧めすることはありません。お買い上げいただいても、その後お召しただけなのだが、わたしたちにとつては、いちばん残念ですから。でも、このときは、あまりにもお似合いになっていたので、ふだんより少しだけ強くお勧めしました。お客様も最終的には気に入ってください、お買い上げいただいて……」

果たして、川端さんの熱意ある提案とおお客様の「冒険」はみごと大当たりした。

「じつは1年後、そのお客様に再びサービスをご利用いただくことになりました。なんとご出席された婚活パーティーで、みごとパートナーを見つけられたのです！そして今度はお相手のご両親のご挨拶用のお洋服を探しにいらして……。わたしにとつて、忘れられない思い出深いお仕事になりました」

川端さんが選んだ緑のドレスは、パーティー会場でも映え、お相手の男性の目に留まるきっかけになったという。川端さんが提案するのは、お客さまに似合うファッションだけと思うかもしれない。しかし、ファッションは、ときには着る人自身の内面をも鮮明に映し出す鏡にもなり得る。

さまざまなお客様に似合う洋服を見つげるためには、その人自身を知らなくてはいけない……。川端さんのこうした人を見る目を



支えているのが、スタイリングコーディネーターの仕事が始めてから、1年間必死に勉強して取得した「パーソナルカラーリスト」という資格だった。

自信を与えてくれた カラーリストの資格

肌や目、髪の色がひとりひとり違うように、人それぞれに似合う

色は違う。パーソナルカラー診断は、120色もの色のなかから、自分に似合う色のグループを2つないし4つにわけて見つけるもの。似合うグループの色を身に着けると、

お客様の目をまっすぐに見て話す川端さん。「パーソナルカラーリスト」の資格は、仕事の可能性をより広げることになった。





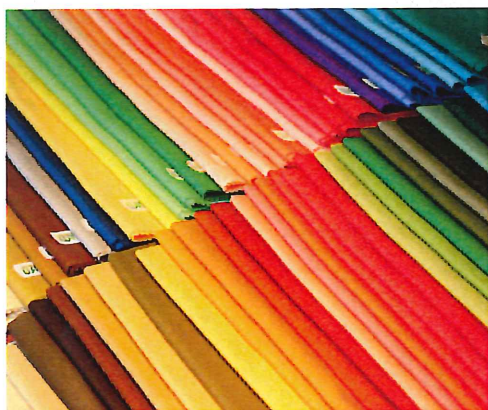
「ドレープ」といわれる布を胸元に置いて、一人ひとりの似合う色を“発見”していく。

「確かな知識はお客様に
アドバイスする際の
自信につながります」

肌色がよく見え、表情も明るく映えるので、洋服を選ぶ際の有益なヒントとなる。

「初めてスタイリングコーディネーターをご利用いただくお客様には、パーソナルカラー診断をお勧めしています。じつは、このパーソナルカラーで、性格までもわかることもあるんですよ」

川端さんは、パーソナルカラー診



論的に考えることができるようになりました。確かな知識はおお客様にお勧めする際の自信にもつなが

断ができる「パーソナルカラーリスト」の資格を取得するため、仕事をしながら、1年間専門学校に通ったという。「勉強をすることによって、これまで感覚的にとらえていた色というものを、理

ります」
「緑のドレス」のお客様の成功の裏にも、こうした川端さんの努力が生かされているのだ。

「お陰さまでリピーターのお客様も多く、なかには奥様、旦那様、お嬢様とご家族で長くご利用いただいている方もいらっしゃいます。お客様の成人式、さらにはご結婚と、ご

家族の大切な人生の節目に立ち会うことも多い仕事ですね。そう考えるととても幸せな仕事をさせていただいていると思います」

今後は「さらに、幅広い層のお客様にご利用いただきたい」と語る川端さん。そこには「この人に任せておけば大丈夫」と感じさせる自信に満ちた笑顔があった。

小田急百貨店 新宿店

営業時間：10:00～20:00
※フロア・曜日により異なる。
〒160-8001
東京都新宿区西新宿1丁目1番3号
TEL 03-3342-1111
<http://www.odakyu-dept.co.jp/>



駅に一番近くて便利・快適な百貨店



日本一の乗降客数を誇る新宿駅に隣接する小田急百貨店。

株式会社小田急百貨店創業翌年の昭和37年、「新しい都心の新しいデパート」をキャッチフレーズとして小田急百貨店開店。以来50年以上、「駅に一番近くて便利・快適な百貨店」として親しまれている。「パーソナルショッピングサービス」はスタイリングコーディネーターサービスのほか、大切な人への贈り物やふだん馴染みのないものなど、ひとりでは悩みがちなおショッピングに同行してもらえるサービスも。ワインアドバイザーやインテリアコーディネーターなど、専門知識をもったスタッフの紹介もしてもらえる。

A portrait of Yukiko Kawabata, a woman with long dark hair, smiling. She is wearing a black top and a necklace. A name tag is pinned to her chest. The background is a wooden wall with horizontal slats.

Profile

1972年、東京都生まれ。1993年、小田急百貨店入社。新宿店にて、服飾品部雑貨、輸入雑貨、婦人服のハイブランドの販売を経て2007年よりスタイリングコーディネーターとして活躍。2008年、パーソナルカラリストの資格取得。

Yukiko Kawabata

パーソナルショッピング
サービスサロン



専属のスタイリングコーディネーターが提案 パーソナルショッピング サービスサロン

小田急百貨店 新宿店の5階にある
パーソナルショッピングサービスサロンで川端さん以下3名の
スタイリングコーディネーターが出迎えてくれる。



パーソナルショッピング
サービスは、希望日の2日
前までに事前予約をすれ
ば、誰でも利用可能。落ち
着いた雰囲気のサロンで
ゆっくりプロに相談できる。

店内をまわりながら、アドバイスを
受けられる。お気に入りが見つかったら、
その後専用のフィッティングルームへ。



サロン内のフィッティングルームでま
とめて試着を。今までのワードローブには
ない洋服にも出会える新鮮な発見も！

変身願望も叶える スタイリング コーディネーター

「メラビアン」の法則」をご存じだ
らうか？ これはアメリカUCCLA
大学の心理学者、アルバート・メラ
ビアンが提唱した概念で、人物の
第一印象は初めて会ったときの3
〜5秒で決まり、またその情報の
ほとんどを「視覚情報」から得て
いるという。こうしたデータからも、
わたしたちが身にまとうファッション
は、自分を他者に理解してもら
うためにとても重要な役割を果
たしていることがわかる。

少々敷居が高く感じる向きも
あるかもしれないが、通勤着や普
段着、さらには登山用ウェアとい
った相談でも気軽に応じてもらえ
る。これまでの自分のスタイルを
変えてみたいという変身願望や、似
合うサイズや洋服がなかなか見つ
からないという困りごとを抱えて
いる人は、ぜひ一度サロンを訪れて
みてはいかがだろうか。

【パーソナルショッピングサービスに関するお問い合わせ】

- 要 予 約 ○ 希望日の2日前の16時までにお電話・ご来店・WEBにて受付 (WEBの場合は5日前まで)
予 約 方 法 ○ 来店予約 / 本館5階パーソナルショッピングサービスサロン 電話予約 / 03-3342-1111 (大代表)
WEB予約 / <http://www.odakyu-dept.co.jp/shinjuku/style/index.html>
料 金 ○ 無料