

平成28年1月5日  
日本百貨店協会

## 電子書籍『ヒト・コト・モノ語り(第9部)』の配信について

当協会の広報委員会(委員長:木本 茂(株)高島屋社長)で作成しました電子書籍『ヒト・コト・モノ語り』の第9部(*Episode 9*)を配信(無料配布)しましたことをお知らせします。

『ヒト・コト・モノ語り』は、百貨店のおもてなしを支えるプロフェッショナルを紹介することで、業態の魅力をご理解いただくことを目的としており、平成26年9月から隔月(奇数月)で配信しております。

第9部(*Episode 9*)は、大和富山店の 稲崎康代さん～モノと人とをつなぐギフトアドバイザー～をご紹介しました。

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 Books 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、森、西田)まで

TEL 03-3272-1666

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、北陸新幹線が開通する。その年に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つて10分。複合商業施設総曲輪フェ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、稲崎康代さん。勤続30年のベテランだ。稲崎さんは、ホテルイカで有名な滑川

## 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稲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つて10分。複合商業施設総曲輪フェ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、稲崎康代さん。

「最初に配属されたのは、食器

市出身。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を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。

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、婦人ファッションなどを経て、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、

みじと合格を果たした。

「店から推薦をいただき、1級に

ありました」

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。確かにハードルが高い資格ではありますましたが、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ランク取得のための勉強の過程では、歳時記やしきたりにも、さまざまなお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しかしたり、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。こうしたご時世だからこそ、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、贈るお相手のことと思い浮かべて、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、贈ってくれた方のことと思い出す。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、

ご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ことになるので、身も引き締まりますが、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ていることがあるという。「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るのだ。

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必要だと思つています。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週張り出されるト



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くなくてもご相談ください」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て、しつかり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ってきてるので

そうい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来ます。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いつだった。「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の

で、男っぽいともいわれますが……(笑)。でも、素人ながら自分で作った経験があると、商品を見る目も少し変わるものかもしれませんね」

『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

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、人と人との結ぶたつた一つの「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。

## 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。



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。

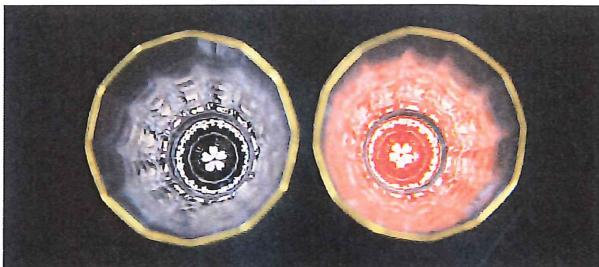
### 能作 立山のぐい呑

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。



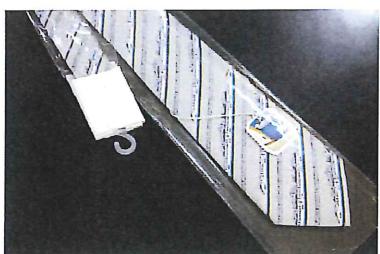
### R&W アイスコーヒーカップ

日本一の錫物生産地である富山県高岡市で長年銅錫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。純錫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。



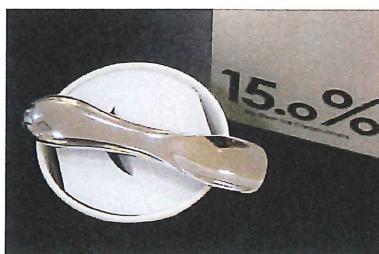
### kley ネクタイ

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。熱伝導の高さを利用し、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に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。



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。

たとえば富山県高岡市で創業99年の伝統を守る錫物メーカー「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」

「いい商品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ね」と稻崎さん。

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力を入れている。

**地元の優れた商品を  
発信する場でありたい**