

Q1.販売職の主な仕事内容はどのようなものですか。

【栗川様】

主な内容はレジ業務、パンだし、パンの袋詰め、食パンのスライス、電話対応などになっています。

Q2.販売でお客様とのコミュニケーションで気をつけていることはありますか。

【栗川様】

お客さまとの距離感を大事にしています。レジ業務中やお客さまとの会話の中で、一人ひとりをよく見て、気さくに話しかけてくださる方とは会話を楽しんで、中には急いでいる方や買い物だけを済ませたいという方もいらっしゃるので、お客さま一人ひとりに合った接客を心がけています。

【西様】

私も初対面のお客さまに関しては、同じように距離感を大切に接客しています。ただ、たくさん来てくれる常連様のお客さまに対しては、今までの接客内容をなるべく覚えておいて、いつもは夕方に来てくれるのに、今日は朝来てくれたりしたら、「今日はお早い時間に来てありがとうございますね」とか自分から会話をしたり、いつも買っていた商品よりもまた違うパンをさらに追加されている場合は、「今日はいつもと違うパンを買ってくれてますね」とか「持っていくんですか」とか会話を楽しむように気を付けています。

Q3.学生時代から接客をなさっていたんですか。

【栗川様】

私はコンビニとラーメン屋でアルバイトしていました。

【西様】

私はうどん屋の吉野家でアルバイトをしていました。

Q4.ホームページで拝見したのですが、丁寧な接客とは具体的にどのようなことですか？

【西様】

私が考える丁寧な接客とは、お客さまが家に帰っていただいて買っていただいた商品をそのまま形や潰れていないそのままの状態です満足してお召し上がりいただくまでを考えて、一つ一つの作業にあたるようにしています。

【栗川様】

私はまた来たいと思っていただけるような気遣いができることが丁寧な接客だと思っています。例えばトレーにパンがいっぱいに乗ってたら、新しいトレーと交換するようにお声掛けしたり、あとはお

子様連れのお客さまや杖をつかれている年配のお客さまにはおとりしましょうか、と声掛けしたり。そういった小さな気遣いが丁寧な接客につながると思います。

Q5.どのようなパンが人気ですか。

【西様】

人気のあるパンなんですけれども、創業以来大人気の社長考案の生クリームサンドがうちの看板商品となっています。そのほかにも、ご当地バーガーフェスタで二度優勝に輝いた紀州梅バーガーや、自家製のカレーを包み込んだカレーパンが大変人気です。

また、御所では、自分の店になるんですけれども、滋賀県のご当地名物のツナとたくわんを挟んだパンがすごく人気があって、ご好評をいただいております。

【栗川様】

私の勤める新城店では、卵不使用で無添加の角食という食パンが一番人気で、よくご購入いただけてます。

Q6.新商品が出たとき、これは売れる！って思うものはありますか。

【栗川様】

世間で流行しているものはやはり皆さん関心を持たれていると思うので、よく手に取っていただけるように思います。

【西様】

私は新商品が出るときに 2 週間ほど早くチラシで新商品が出るっていうのを拝見するんですけども、そこで割と心が動いたものが、これは売れるなと思っています。

Q7.長く販売をしていると、どのパンが一番人気人気かわかってきますか。

【西様】

わかってきます。というのも、パンの名前を書いたプライスカードっていうものをパンの横に置いてるんですけども、そこでランキング形式で販売させていただいたり、あと自然と人気のパンは作る量が多くなってきたり、例えばもっと多くの方に焼き立てで提供しようっていう考えになってくるので、作る回数、焼く回数が多くなってきたりするので、それでわかるようになります。

Q8.パンは 1 日どのくらい売れていますか。

【栗川様】

私の勤める新城店では、先ほどもお話ししたんですが、角食がよく売れるんですが、だいたい平均

平日で 60 本から 70 本ほどご購入いただいて、カワの日っていう毎月 1 日と 15 日にイベントがあるんですが、その時は多くて 100 本ほど売れる時もあります。

【西様】

私の御所店なんですけれども、割と偏って売れるというよりかは、全てのパンがよく売れているので、個数にして平日だと 1400 個くらいのパンが売り上げで 30 万円ぐらい、あと土日では 2400 個ぐらいで、売り上げ 50 万円ぐらいのパンが売れています。

Q9.パンの宣伝をどのように行っていますか？

【西様】

宣伝に関しては、事務所の企画室さんが中心となってチラシを作成していただいたり、SNS を使って宣伝してくれています。

【栗川様】

私の勤める新城店と田辺店という紀南の地域の店舗が 2 つあるんですけど、その店舗では地域の新聞に広告載せていただいている、そちらでも宣伝させていただいています。

Q10.新商品開発はどのようにされていますか？

【西様】

チームがありまして、新商品開発チームっていうんですけども、この方が中心となってやっています。

テーマが決まったパンで、エントリーとかも他の方はできるんですけども、何回か試行錯誤を重ねて段階的に提出していただいて、意見を飲み込んで一つのパンが出来上がるっていう流れになっています。

【栗川様】

製造の方だけでなく、販売員や新入社員の方の意見も取り入れていただくこともあって、会社全体で新商品開発に取り組んでいます。

Q11.カワさんに就職を決めた決め手は何ですか？

【栗川様】

お客さまや地域から信頼される会社でありたい、という経営理念があるんですけども、そこに社員からも信頼される経営理念、信頼される会社でありたいという経営理念がありまして、カワは社員も大事にしている会社なんだなと、そんな印象を持って、自分が生まれる前から地元で長年愛されるお店で、自分も一緒に働いてみたいなと思って決めました。

【西様】

私は、和歌山で接客したり働きたいっていうのを考えていまして、合同説明会に参加しました。その中にカワがあったんですけども、そこにブースにいたのが川課長で、お話進めていくうちに、自分がこの会社で働いてるイメージっていうのもできましたし、この人の会社で一緒に働きたいと思ってカワに決めました。

Q12.販売職に向いていると感じる人の特徴は何ですか。

【栗川様】

人と関わることが好きな人、会話するのが好きな人だと思います。販売職は毎日必ず多くのお客さまと接するので、その中でコミュニケーションを楽しみながら仕事に取り組める人が向いていると思います。

【西様】

私は、まず笑顔が素敵な方と感情をコントロールできる方が向いているかなと思ってまして。例えばプライベートで嫌なことがあったとしても、お客さまの前ではきちんと切り替えて笑顔で対応できる人が向いているんじゃないかなと思っています。

Q13.仕事はどのようにして覚ええましたか？

【栗川様】

私は先輩に隣についていただいて、とにかく実践させていただきました。お話を聞いて教えてもらうだけじゃなくて、1度取り組むことでコツをつかめたりもすると思うので、たくさん実践させてもらいました。

【西様】

私はとりあえずひたすらメモを取りました。家に帰ってからもそのメモを見直してよりわかりやすくまとめたり、次の出勤に向けて家で寝る前とかイメージトレーニングしながら常に仕事のことを考えて覚ええました。

Q14.学生時代と就職後で変わったところは何ですか。

【栗川様】

意識面で、より責任を持って行動するようになりました。自分ひとりの行動で、良くも悪くも会社全体の印象につながるの、自分の行動には一つ一つ気をつけて動くようにしてます。あと、生活面では、学生の頃って不規則な生活が続いたりすると思うんですけど、単純なことなんですけど、早寝早起きとか規則正しい生活をして、休みの日も自然と朝に目が覚めるので、充実した1日を過ごせてます。

【西様】

私は、学生時代と就職後で変わったところとして、意識面でやっぱり学生時代の時はどちらかという
と自分のため、お金のためにお小遣いを稼ぎたいっていう自分中心の意識で働いていたのに対して、
やっぱり就職後からは他人のために働くようになりました。

例えば、会社が望むことを達成したい、そのためには何ができるだろうって考えたり、アルバイトで入
ってきた学生さんたちにもっとこういうことを教えてあげたいとか、社会に出て困らないように育て
てあげたいとか、他の人のことを中心に考えて仕事するようになりました。

Q15.販売職として働く中で、学生時代から培っておきたいと感じる能力はなんですか？

【栗川様】

コミュニケーション能力が一番大事だと思っていて、やっぱり販売職では毎日多くのお客様と接する
機会が多くて、お客さまとのコミュニケーションが大事なのは当然だと思うんですけど、従業員同士の
コミュニケーションもすごく大事だと思っていて、よりスムーズに仕事を進められると思うので、従業員
同士のコミュニケーションも大事になってくると思ってます。

【西様】

私はプレゼン力だと思っていて、販売職ってお客さまが見たこともないパン、食べたこともないパン
を手にとってもらうために、いかにプレゼンするか、美味しそうって思ってもらえるかとか、そういうこ
とをお客さまに伝える力って、学生のうちに身につけておいたら、すごくためになるんじゃないかなっ
て思いました。

Q16.勤め始めて一番苦労したことは何ですか。

【栗川様】

私は常連のお客さまを把握するのが一番大変だったと感じています。先ほどもお話したんですけ
ど、新城店では食パンを多くご購入いただくんですけど、この方は何枚切りで何斤でとか何本でとかあ
るんですけど、そういうのを顔と一緒に覚えて把握するっていうのは最初はとても難しくて、よく先輩
方にフォローしていただきました。今はもう把握できるようになりました。

【西様】

私が一番苦労したことは、アルバイトたちの指導です。先ほども他人のために働きたいって言ったん
ですけれども、やっぱり自分が思い描く人になってもらうためには、この子にどう言ったらささるんだ
ろうとか、すごく試行錯誤を繰り返してるんですけども、なかなか今も苦労しているかもしれません。
なので、就職したらずっとついてくる指導っていうのが一番苦労している点です。

Q17.より多くの量を販売するために心がけていることはありますか？

【栗川様】

気軽に手に取っていただきやすい、レジ前にスペースがあるんですけども、そこに商品を並べてもう1品追加していただけるようにお勧めしたりとか、あとカワは焼き菓子にも力を入れてるんですけども、焼き菓子のコーナーがありまして、そこに何個かセットにしてラッピングしてみて、それをディスプレイして置いてみたりして、そういった工夫をしています。

【西様】

私はさらにお客さまに向けてのコールってあるんですけども、「ただ今何々パンおすすめですよ。いかがでしょうか？」とか、常に店内に入ってきていただいたお客さまに、どのパンがおすすめしたいのか、どのパンが焼き立てなのかっていうのを知ってもらうために、途切れないコールを心がけています。