

大型スーパーマーケットのインテリア用品売場に勤める小野は、朝礼に出席するために、一階フロアーへ向かった。

「おはようございます。時間になりましたので朝礼を始めます。最初に店長からのお話があります。店長、よろしくお願いします」

「おはようございます。先週から始まった売り尽くしセールも、今日で五日目に入りました。売上の方は、現段階で昨年度よりも一、八%上回っているという報告がありました。中でもインテリア雑貨やアクセサリーなどの、単価千円以下のものから二千円位迄の商品の売上が伸びています。セール期間はあと一週間ありますが、各売場とも棚卸を徹底し、商品をどう店頭に出していくかをマネージャーともどもよく検討するようにお願いします」

「ありがとうございます。では次に安藤部長から一言お願いします」

「おはようございます。各売場とも忙しい毎日が続いていると思いますが、気を引き締めて頑張ってください。忙しいと心に余裕がなくなり、言動が自己中心的になる恐れがあります。そして、それが顕著に出るのが接客態度です。お客様と接する時には、どんな状況にあつても平常心を忘れないでください。ほんのささいな感情の行き違いが信用問題に関わるのはよくあることです。ごく基本的なことではありますが、どうかこれらを忘れないようにお願いします」

安藤部長の話が終わると、各売場責任者から昨日の売上報告が行われた。

「それでは最後に、接客の五大用語を読み上げてもらいますが・・・今日はインテリア用品の小野さんをお願いしたいと思います。皆さん後に読んでください。では小野さんお願いします」小野は前に出ると、大きな声で接客五大用語を読み上げた。「いらつしゃいませ(いらつしゃいませ)、ありがとうございます(ありがとうございました)」「(またのお越しをお待ち申し上げます)」

「小野さん、ありがとうございます。それでは、開店十五分前になりましたので、皆さんそろそろ売場の方へお戻りください」

売場に戻ると、売場責任者から今日一日の仕事の指示が出された。

「それぞれの持ち場ですが、一番レジに今井さん、二番レジに奥村さん、三番レジには江田さんが入ってください。青木君、遠藤君、内田君、相原君は、品出しと商品整理をお願いします。混み具合によってはレジの包装に回るようにしてください。井上さんと小野君は発注をお願いします。上野君は、今日一日バックルームで私の仕事を手伝ってください。アルバイトの奥村さんと江田さんは一時までですね。一時からは、岡本さんと石原さんが交代で入りますのでよろしくお願いします」

店員たちがそれぞれの持ち場に着くと、間もなく店内には開店を告げる爽やかな音楽が流れ始めた。