

大型スーパーマーケットの家電売場に勤める田中は、朝礼に出席するために、五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、今日で九日目に入りました。売上の方は、現段階で昨年度よりも一、五%上回っているという報告がありました。中でも家庭雑貨や婦人用小物などの、単価五百円のものから千九百円前後の商品の売上が伸びています。セール期間は今週の火曜日までですが、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。では次に高橋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かか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」

高橋の話が終わると、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・・・今日は家電売場の田中さんをお願いしたいと思います。皆さん後に続けてください。では田中さんお願いします」田中は前に出ると、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) (ございました)、少々お待ちください(少々お待ちください) (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) (またのお越しをお待ち申し上げます)」

「田中さん、ありがとうございます。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、一番レジに加藤さん、二番レジに小林さん、三番レジには富田さんが入ってください。木村君、津田君、金子君、寺田君は、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。木下さんと田中君は発注をお願いします。久保田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。アルバイトの加藤さんと小林さんは五時までですね。五時からは田坂さんと富永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。