

ひとみずむ 24 MIDORI(39)

★「お客様は何が知りたい？」自分に投げかける問いが変わった。

「ミドリさんが見たらいいDVDがあるんだけど・・・」

2年前、知人に言われて渡されたDVD。

渡されたDVDは“アパレル店長、カリスマになる!!! セミナー【接客編】”

それを紹介した知人は中学校の先生。

ご主人は美容師。なぜ?? 持ってるんだろう・・・。

「必要な時に必要なものがその人のところに行くんだよ」

「だから、ミドリちゃんにプレゼントしたいの、私が持ってるより

ずっとこのDVDは役に立つから」彼女はそう言ってプレゼントしてくれた。

私は、セレクトショップを経営して6年目、お店を移転したばかりの時期だった。

一人での経営、接客、試行錯誤。

新しい場所での再出発。

気持ちの余裕もなく、気持ちだけが先走ってた。

ただ、毎日がバタバタと過ぎてた。

早速、DVDを観てみた・・・。

私のお店は、地方のセレクトショップで、8坪の広さ。

堀口さんの経歴とは比べ物にもならない。

ブログのアクセス数、売上の数字、何もかもが夢のような数字で。

あまりの違いに逆にテンション下がったりしたことも。

それでも、DVDの内容を、毎日の接客の中で取り入れよう!と、意気込んでみた。

堀口さんのブログも毎日読み始めたが、長くは続かなかった。

なぜって、堀口さんのブログにはパワーがありすぎるように感じて

当時の私には読むのがとても辛く感じたから。

そんなわけで、2007年何も起きず、アッという間に過ぎていった。

2009年2月

ふと、久しぶりにブログを開くと“かないずむ”のダウンロード記事。
なんとなく、ダウンロード。続いて、“ひとみずむ”のダウンロード。

何かが・・・何かが私の中で動き始めてた。
なんだろうこれ？

移転から1年が過ぎようとしてた。
その頃には、毎日堀口さんのブログも読むようになっていて、
自然と新しい人達との出会いも多くなった。
そして、自分のショップブログも創り、毎日更新し始めた。

だんだんと、もっと変わりたい、成長をしたい。と、思い始めていた。
大阪での天使トークセミナー開催の案内を読んで、
なんとなく参加希望のボタンをクリック。

夫から、まだ、参加オッケーの許可もないうちに、飛行機や宿泊の手続きをしてしまった。
こんな無茶な行動は自分の中では初めてで・・・自分で自分のことを笑った。

セミナーは、ドキドキしながら受講した。
懇親会も楽しかった。

そして、特典の30分コーチングへと進んだ。
何を話したかなんて覚えてなくて、緊張と大阪での感想で終わってしまったような30分。
でも、「90日コーチングの空席が出来たらコーチングお願いします！」
って、ついつい口から飛び出した！

堀口さんを知ってから、2年。
90日コーチングを受けることになった。

お客様目線で！

コーチング初セッションは、ストレングスファインダーの結果の振り返りから始まった。
ひとつずつ、堀口さんと自分の強みについて思い当たるか？質問され答えていった。
言葉にしてみても、“ショップオーナー”という仕事は向いていると納得。

初めて自分を承認できた気がした。

しかし、ここからが堀口流?? 容赦なく球が飛んできた。
かなりの直球だった気がする (爆)

ブログのコーチングへとすすんだ。

「そうですねえ・・・どこから見ましょうかね?
とりあえず、私が感じたこと言いますね」

(ドキドキ)

自分なりにブログの内容、構成など日々考え、地域でブログをしている人で、
まとまっている『地域ブログ』に参加したり、使い方の詳しい友人に教えてもらったりと
それなりの努力をしていると思っていた。

「TOPカードのお知らせはいりませんね～」

「え～!? なんですかぁ～??」

ショップオリジナルカードは、お客様にとって“お得”だと思ったので載せていた。
それが何故ダメなのか? 解らなかった。

「みどりさんのブログは、お客様は、何を期待して見にくると思いますか?
カードのお知らせよりも、どんな洋服があるのか? を知りたいと思いますよ」

堀口さんは、その理由をまとめてくれた。

「カードのお知らせが、TOPの一番目立つ所にあるのは、売り手目線です。
OFFの告知もしたいと思いますが、お客様からしたら割引のお知らせよりも
洋服の情報のほうメインのほうが、望んでいる形だと思いますよ。
だから、カードのお知らせは、どこかにちょっと掲載しておくくらいでいいのです。
お客様目線のブログにしましょう。するとTOPに載せるのは何がいいのでしょうか?」

「はぁ・・・そっかー売り手目線・・・」

気づかなかった・・・。

売り手目線になっていたなんて。

「お客様は何が知りたい？」

私の中で、自分に投げかける問いが変わった。

「今、サイドバーのカレンダー上のほうにあるじゃないですか。ほとんど毎日更新してるし、あまり意味ないでしょう。そして、カレンダーを下のほうにして、最新記事は上のほうへ持ってきてください。あと、オーナーと分かる写真は、左上の一番目立つ所に。『ひとみずむ』の案内を掲載してくださっていますが、これは下のほうでもいいですよ」

堀口さんは、サクサクと続けた。

「サイドバーのバナーも統一感が欲しいですね。

みどりさんのお店の世界観をつくりましょう」

1回目のコーチングにして、やることが満載になっていく・・・

ダメ出しがこんなにあるなんて……。うろうろ
ブログの手直しの箇所を必死にメモ書きしていった。
こんなにやることあるんだ。

それにしても、堀口さんって……。

つい「ハイ！直します」って返事をさせるのうまいなあ～。

「では、ブログの記事のほう見ていきますね」

「厳しくお願いします！」

「あああ、このカーディガン、2色載せているじゃないですかあ。上の写真のほうは、色はあっていると思うんですが、下の写真のほうは、色あっていない感じがしますよ。これじゃあ、お客様に手抜きがばれますね。一つ一つ完璧なコーディネートを意識してください」

「きゃ～！わかつちやいました！？」さすがだ。

私は毎日ブログにコーディネートを紹介していた。

忙しさを理由にあまり考えないで、ただ色違いのカードを同じ服に着せて紹介した日もあった。そこをズバツと指摘されて、自分でも恥ずかしいと思った。

「毎日更新しようとする思いが先にたっているだけです。せっかく毎日更新されていていんですから！120%精一杯にやられたら、すごいことになりますよ！」

そう言われて、私の気持ちは楽になった。

「あと、お客様にどういう風に掲載してほしいか？など、要望を聞くといいですよ。お客様目線を知りたいなら、直接聞いてしまう。当たり前のように人気でますからね」

「ああ、なるほどね！早速、今日から聞くようにします！」

「あとは、出来上がってるHPやブログのサイトを見て参考にしてもいいですよ。自分がいいなあ。ってひかれたものがあつたら、どんどんお気に入りに入れて、研究するんですよ。アイデアいろいろ広がりますよ」

「ほーう、楽しくなってきました！」

「みどりさん、バナーもつくれるし、いろいろできそうですよね。ネット上には、面白いブログパーツが、たくさん無料でありますから、そういうの探してみても、お店に使えるものを取りいてははどうでしょうか？」

「いいですね〜♪さがしてみまーす！」

色んな角度からの勉強の方法もアドバイスをくれた。

面白い！これからいろんな意味で見方が変わるかも……。

いろんなサイトは見ていたけど……見るだけ（無意識）

ネット上でサイトを見る自分の意識を変える。

無意識に見てたものを意識して見る。

見るもの、体験することをブログ作りや店作りに活用できないか？

をテーマに過ごしてみよう。

【メモ】

- ・お店が伝えたいことよりも、お客様が知りたいことを載せる
- ・手抜きしない
- ・お客様に訊いてみる
- ・お店の世界観を作る

さっそく堀口さんに言われたことを改善した。
サイドバーの変更、お客様目線の完璧なコーディネート、
素材がわかるような写真の紹介...
無我夢中だった。

ショップの進化、よくやった自分を認めること。

お客様へ夢中な気持ちが届いたのか？
わずか2週間で、ブログの変化が、いろいろな形で現実に表れ始めてきた。

電話の問い合わせも増え始めた。
ブログ仲間からは最近ブログが面白いとコメントをもらったりした。
新しいお客様の来店が増えた。
県外のお客様の通販にも繋がるようになった。
携帯ストラップが1週間で30本近く売れたこともあった。
写真をみて商品の予約注文も入るように・・・。

本当に不思議な感覚だった。

こだわりを持ってブログを作っていたので、おそらく自分自身が一番楽しんでいたのかも。
こだわりぬくことで、本当に洋服が好きで、一つ一つのセレクトする商品に対しての愛情
がある自分にも気づけた。
お客様をキレイに導くこと。これが何よりも大好きな仕事なんだ！と思えた。

コーチングを始める前は、これまでお店を続けてきたにもかかわらず、自信がなかった。
暇が怖い。休みの取り方も上手く出来ない。仕事頑張っても充実感がない。
「自分はこれでいいのかな？」の問いばかり・・・。

それを堀口さんは相槌を打ちながらじっと聞いてくれた。
まったく否定的な言葉はなく、それどころか、褒めてくれた。

「2週間でだいぶできるようになりましたね！」

「えー！そうですか～！？出来てるんですかって～？」

「出来てるのかな？っていつもおっしゃいますよね。
結果出てるじゃないですか！できるようになっているのですよ。
できてる。って思って大丈夫ですよ」

私は誰かに認めてほしかったんだ。
これまでの私の不安の原因は、自分を認めることができていなかったからかもしれない。

売れないことに不安であった毎日がうそのよう。
売れない日も、楽しく思えた。だってすることが見えている！
時間があれば「どんなことしよう！？」「ブログをどんな風に変えていくか！」
と考えている。考えだしたら、不安な気持ちより、よりよくお店の展開を考える時間に
使ったほうが楽しい！って、前に進む気持ちがシフトしてた。
ショップの進化に伴って、自分の意識も変化してきた。

感謝は当たり前ところに。

私のショップは熊本の路面沿いのお店。
近くにはマンションが多く、通りを歩く人も多い。
フラッと立ち寄るお客様も多い。
店の入り口で掃除をしていると、通りがかる人はみんな挨拶してくれる。

「この前、ショップに入ってきた親子のお客様なんですが、
『こんにちは！』って言ったら・・・無視されて、なんだか悲しくなりました」

「東京じゃ当たり前ですよ そんなこと。みどりさんはいいところ住んでいますね～
みんな挨拶するなんて、いい人たちに恵まれていますね～」
堀口さんはサラリと言った。

「え！ そうなんですか？私、恵まれてるんですか・・・」
ビックリした。
当たり前だと思っていたことは、当たり前じゃなかった。
もしかして感謝することだった！？
それから、お客様に対して気分を悪くすることがなくなった。
感謝が見つかる毎日。
自分の気持ちが一番楽になった。

毎日、フラットな気分で過ごすことが出来るようになった。

私の気分がいいとお客様にも伝わるようだ。
気分を害するようなお客様が来なくなったのだ。
というよりも気づかなくなったのかな・・・？
それだけ気にしなくなったのかもしれない。

相手の話を聞くということ。

うちのお店は、洋服の販売以外にも、化粧品、メイク商品の販売もしている。
ある日のこと、化粧品会社の社長から電話があった。
なにか気に入らないことがあったようで。
電話の剣幕たるや凄くて！
一方的にしゃべりまくる。文句も凄かった。
しゃべるだけしゃべってガチャンと電話は切られた。

ジワジワと怒りがこみ上げてきた。
本気で化粧品販売と手を切ろうかと思ったほど。

ちょうどそんな時、コーチングがあった。
堀口さんに話を聴いてもらい愚痴を沢山こぼした。

「それは、大変でしたよね。しかし、最後までよく話を聴きましたね。
徳を積んだと思っていいですよ」

「徳！？」
そんな考え方があるの？？驚きだった。

話終えた私も気持ちがスッキリしていた。怒りもすっかり消えていた。
笑ってしまった。

今度こんな事があつたら、ボランティアで愚痴を聞いてあげようか...と思おう。

その後、面白いことにその社長との関係もうまくいき始めた。
社長がお菓子を持ってやってきた！

心に余裕を持ち始めたら、相談を持ちかけられるようにもなった。
そして、コーチのように、人の話を聴くことができるようになった。
以前は悩んでいる人に巻き込まれていたけど、悩んでいる人と一緒に落ち込まなくなった。

堀口コーチは徹底して話を聴いてくれる。
それを参考にして、お客様や友人の話を相槌打ちながら聴くようになった。

相手はどんどん話をしてくる。
別にこちら側からの返答や答えを期待してはいない。
とくに女性は、話を聴いて欲しいから。

接客にも応用できた、お客様とチョッピリ深い関係になれた。
信頼につながり接客も上手くいく。
売上も自然と付いてくるようになっていった。

東京へ お客様として感じたこと。

大阪天使トークセミナーから半年経過していた。
コーチングでずいぶん堀口さんとかかわっているのので、
そのタイミングでセミナーになると、最初るときとは違う気持ちで
受講できるかもしれない。ちょっと思い切って申し込むことにした。
私は意外と人と関わること、近くなることにエネルギーを使うタイプなのだ。

「コーチング始まって3か月して、やっと慣れて、話易くなってきました。
今更って感じですけど」

「え～！わたしは最初から全然そんなこと思いませんでしたよ」

あまりの屈託のない言葉に私は この人面白いなあ～と改めて感じた。
その流れで思い切って尋ねてみた。

「セミナーの次の日最終便取る予定なんですけど・・・堀口さんの予定は？」

「空いてますよ、ショッピングサーチでも行きますか？」
あっさり言ってくれて、セミナーの次の日の予定も決まった。

2009年9月12日 秋コミコレクション

当日道に迷いながら、ようやく会場へ到着した。

参加した秋コミコレクションは春から続いているセミナーで参加している方はみんな顔見知りみたいな感じ。

席の隣の女性は私と同じ初参加で、笑顔の素敵な女性だった。

私は、ちょっと緊張気味だった。

セミナー開始早々、堀口さんと播磨さんが緊張をほぐすようなまるでお笑いコンビのような会話から。

「はい、まず最初に『何しに来たの?』聞いてみましようかっ！」

一気に会場が笑いの渦になった。私もリラックスできた。

さすが、播磨さんは関西人。

そして、堀口さんも自身のコーチにもかかわらず、ボケと突っ込み！？

すごくいい雰囲気が始まった。

天使トークセミナーのときも感じたのだが、堀口さんの気配りとセンスのよさをとても感じてしまう。

名前のカード、ファイルやボールペンなど女性がセミナーに来てこんなカワイイのもらっていいの？と感じるようなグッズを揃えてくれるところ。

コーヒータイムのお菓子など、とても気配りの女性らしいところを感じるのだ。

話のさっぱりさ加減とのギャップがあるのが面白い。

セミナーの中で、わたしが一番に勉強になったこと、

話を聞きながら要点をメモに取っていくということ。

メモを見返すとその人が伝えたいことのキーワードが見えてくるのだ。

いろんところで使えそうだった。

セミナーに参加することで、スカイプでのコーチングとは違って、

雰囲気や目から入る情報によっていろいろ刺激を受けたのだった。

お客様としてセミナーに行くことで、お客様としての気持ちを

たくさん味わうことができた。

銀座ショッピングリサーチ

初めて、銀座をゆっくりショッピングリサーチした。
スタバのコーヒー片手に歩行者天国の中を、時間も忘れて歩き回った。

とにかく、熊本とは店の数が桁違いだ。
人の数も比べものにならない。

堀口さんが、いつもまわるコースを案内してくれた。
かなりの早足だ。私は堀口さんの後をついていく。

ショッピングに入ると沢山の商品が目飛び込んで来て
すっかり夢中になってしまった。
レイアウトやディスプレイ、目に映るものすべてが新鮮に感じられた。

ショッピングリサーチといいながらも、自分の買い物をしてしまう。
服、バック、靴♪やはり買い物は好きなのだ。

色々、手にとって堀口さんと「色がいい」とか「履き心地良さそう」
とかまるで友人のような感覚で話が弾む。

私もお気に入りの靴を見つけた。
色はピンク。履き心地がすごくいい。
履きながら、どうだろう？と考えていると堀口さんが話しかけてきた。

「この靴、前ファッションコンサルしたクライアントさんも買って行きましたよ。
なんか、かわいい、ピンクですよ。全身がブラックの服のときに合わせると
ワンポイントになったりして！私もサイズがあったらほしいくらいです！とりあえず、
試してみてもどうですか？ヒールは高いけど、なんかちょっと深めで履きやすそう。
安定感があってきつといいですよ」

「そうそう、私小柄だからヒールがないとだめなんですよ。うーん、なんかいいかも！」

こんな感じで、ファッションコンサルで、クライアントさんと服を決めていくんだらう。
その方に似合うファッションが一瞬でわかるようだ。

実を言うと最初は履き心地はいいもののピンクの靴は抵抗があった（笑）

「絶対似合いますよ〜！、 カワイイですもん」と背中を押されたことで購入。

持って帰って履き始めたらすごく重宝して、意外とどんな服にも合うのだ。
自分が接客されたことで久しぶりにお客様目線の勉強になった。

沢山の承認の言葉を受けて・・・

90日×2クール コーチングの最終日で、振り返りをした。
気持ちが変わると行動も変化し、自然と結果へと結びついていったことを実感した。

自分の意識が大きく変化してまもなく、テレビ会社からの衣装提供の話が舞い込んだ。
お客様への信頼へもつながり、「よかったわね！」と喜んでくれた。

また、堀口さんが、商業界というビジネス誌で執筆を頼まれることになり、
「人気ブログの作り方」についてということで、私のお店が成功事例店舗として
紹介されることへもつながった。
恥ずかしかったけど、堀口さんのお役に立てて本当によかった！

自分がかんばれているのか？認められなかったけど、
「やってるじゃないですか」と、堀口さんに繰り返し言われたことで、
やっている自分を認められるようになった。
そして、不安が消えた。
不安を感じるよりも、どうしたいのか？考えなくなった。

ブログでどんな掲載をしようか・・・。
どんなイベントをしようか・・・。
お客様がワクワクする企画は？
着て見たい！と思わせる
コーディネート提案。

やりたいことが明確になり、すぐに行動へ移せるようになった。
「どうなりたい」が解っているから、それに向かうことが自然になった。
ネガティブなことがあっても、揺るがない自分。

久々に家族旅行へも行った。

コーチからの沢山の承認の言葉を受け取って・・・。

成長を素直に喜べる自分がいること。

まだまだ沢山やりたいことがある。

もっともっとブログも進化させていく。

お客様がワクワクするようなことも企画していく。

これからも、ずっと・・・。