

ちほの おしゃべりタイム



プロフェッショナルとは



オフィスPrima 代表
フリーアナウンサー
ビジネスマナー講師

とおる ちほ
透 千保

東海地方の各放送局(岐阜放送/ぎふチャン、FM GIFU、東海ラジオ、メーテレなど)で数多くの番組やニュースを担当。司会、ナレーションの他、名鉄電車、名古屋営地下鉄など、公共交通機関のアナウンス放送に携わる。一方、企業・大学において、ビジネスマナー、電話応対などの研修講師を務め、人材育成に取り組んでいる。

新神戸駅の隣からロープウェイに乗ると、眼下に神戸の街と港、そして緑濃い六甲の山並が望めます。布引ハーブ園は、標高400メートルの山頂から山腹にかけて広がっており、いくつもの趣向を凝らした庭園にたくさんのお花が咲き誇っています。山頂駅にあるレストランで食事を楽しんだ後、坂を下りながらイングリッシュ・ガーデンのバラを愛で、たどり着いたテラスでアイス・ハーブティを味わうと、一陣の涼しい風に乗って、厳しい残暑を忘れさせてくれるような爽やかな香りが立ち上がりました。

旅の思い出を求めて入ったショップで、様々なハーブを試しました。けれども、私の印象に一番残ったのは、エレベーターの中のボトルに満たされたハーブのやさしい香りでした。店頭にはない香りのことをお店のスタッフにためらいがちに尋ねると、「あ、エレベーターの、ですね」と少し戸惑いながらも、すぐにサンプルを持って来てくれました。しかも、その香りが3種類のハーブのブレンドであること、精油を家庭で薄めて使う方法などを詳細に教えてくれました。そして、相手に考える時間を与え、その場を離れて持ち場に戻るといった動作がとても自然で好感が持てたのです。

客である私の要望にすぐに対処できたということは、エレベーター内の香りの情報が、スタッフ間で共有されているということを意味します。また、商品についての確かな知識も持ち合わせていることをうかがわせ、プロ意識を感じました。接遇というと、身だしなみや言葉遣いなどが重要視されがちですが、自分が担当している商品について責任を持って説明できることはもっと大切なことではないでしょうか。

同じような経験を、冬のイタリアでしたことがあります。岐阜とは違う寒さに耐えきれず、ダウンコートを探した時のことです。フィレンツェにあるブティックを訪れた際、陽気なスタッフが「どこから来たの?」と楽しい会話で盛り上げながら、私の個性や好みをイメージし似合う品を見立ててくれました。この時に感じたのは、買い物とは、単にお金と商品を交換するだけではないということ。趣味が合い、知識豊かなスタッフと交流しながら、心地よい時間を共有し、その思い出としてお気に入りの品を持ち帰ることを言うのだと思います。クリックひとつで購入できるオンライン・ショッピング全盛の時代だからこそ、それは大事なことだと思うのです。

考えてみれば、お店のスタッフだけでなく、レストラン、タクシー、コールセンター、いろいろな分野のプロフェッショナルに支えられて、私たちの心豊かな生活が成り立っています。ハーブ園で購入した香りを使うたびに、その時の爽やかな気持ちがおよび、私もプロフェッショナルとしての意識を忘れずにいたいと思います。