

問題 5. つぎのケースを読んで設問に答えなさい。

【寺口知代さんのケース】

寺口知代がインテリア専門店「ファニチャー」に入社して半年になった。同店には、店長の篠崎悠子と先輩の大山美緒、同期の武下充弘ほかアルバイト数人が勤めている。寺口は学生時代にインテリア関係の資格を取得していたが、売場での接客は毎日が勉強だった。

ある日の開店前、寺口が武下と店内の掃除をしていると、お客の伊藤さまから電話がかかってきた。いつもは、篠崎店長がお相手しているお得意さまである。

伊藤「引っ越すことになって、リビングの家具を2、3点新しくしたいから、コーディネートをお願いしたいのよ。明日の昼にでもお店に相談に行きたいんだけど。」

あいにく篠崎は明日まで出張中で、大山も出勤前で不在だった。寺口も伊藤さまとは面識があり、ついこの間も寺口が薦めたサイドボードを気に入って買ってくれていた。

寺口「先日サイドボードを担当させていただいた寺口です。確かに承りました、どうぞお越してください」と、まず自分が対応しようと返答した。

夕方、出張先の篠崎から電話があり、近々開店する美容室に提案するソファを、指定する3社のカタログから数点選び、明日までに大山にチェックしてもらうようにと指示された。篠崎は美容室の内装の写真を大山と寺口にあとからメールで送ると言っていたが、寺口は時間のあるうちにすませてしまおうと考え、先週篠崎とその美容室を訪れたときの雰囲気を出しながらソファを選んでみた。そして、選んだ候補の5点に印をつけたカタログを大山の机に置くと、売場に戻り伊藤さまの家具選びにとりかかった。

翌日の昼、伊藤さまの約束の時間になったので、お出迎えしようと店の入口に向かうと、ちょうど伊藤さまがお見えになった。寺口が、挨拶を終えてこちらへどうぞと店内へご案内しようとしていると、ちょうど横から年配のご夫婦が寺口に声をかけてきた。

お客さま「ねえ、ちょっとカーテン買いたいんだけど、どこにあるか案内してくれる。」

寺口はどうしようかと迷ったが、伊藤さまには「ちょっとすみません」と断り、先にご夫婦を売場に案内することにした。カーテン売場までご案内して、どうぞご覧くださいと言ってから急いで戻ると、伊藤さまはもうお客さまカウンターに座っていた。

寺口「すみません、お待たせしました、寺口です。この度は私が担当いたします。」

と言うと、伊藤さまはちょっと困惑した表情を見せた。寺口も話が切り出しにくくなって困っていると、ちょうど店長の篠崎が出張から戻ってきて事務室に入るのが見えた。ここは店長にお相手を頼むしかないと思い、伊藤さまに断って事務室に行こうとしたとき、武下から、大山が呼んでいると声をかけられた。

大山「この美容室のソファだけど、何で同じ色ばかり選んでいるわけ。」

寺口「え、あ…、それは先週店長と美容室に行ったときに見た壁紙の色を参考に、今年流行のパープルを合わせて選んだのですが…。」

大山「店長のメール見たの。内装が少し変わってるのよ。選び直さないでだめね。」

寺口は大山に謝ってから店長のところへ行き、事情を話して伊藤さまの応対を頼んだ。事務室を出た寺口に、年配のご夫婦がまた声をかけてきた。

お客さま「さっきはありがとう。カーテンのほかにも買いたいものがあるんだけど、少し教えてくれないかしら。この売場、誰もいないのよね。」

(3) 年配のご夫婦に対して寺口はどうすべきだったか。もっとも適切なものを1つ選びなさい。

【選択肢】

- ア. ご夫婦には他のスタッフに相談してほしいと断って、伊藤さまを案内する。
- イ. 伊藤さまに一言断って待ってもらい、ご夫婦への商品説明を手短にすませる。
- ウ. ご夫婦と伊藤さまを一緒にカーテン売場へ案内してから、伊藤さまを案内する。
- エ. ご夫婦の応対に武下か大山を呼び、その後で伊藤さまをカウンターに案内する。