

## ケース「ドレス選びをサポートする」



宮崎佳乃は、桂由美ブライダルハウスに2月に入社したばかりのブライダルアドバイザーだ。入社して4か月やっと仕事にも慣れてきた。お客様がドレスを着るサポートも徐々にできるようになってきた。サブ担当としてお客様へのアドバイスをするなかで、サロンにあるドレスも大体わかるようになってきた。

そんな佳乃に、メイン担当者としてのチャンスが巡ってきた。リッツホテルからの紹介で、ドレスを検討しているお客様から問い合わせがあり、いらっしゃることになったのだ。今日は、日曜日ということもあり先輩たちの予定が空いていないことから、メイン担当デビューすることになったのだ。

基本的な流れは確認済み。若干緊張気味。時間を見ると、12:25。約束の時間は、12:30だからそろそろだ。一応、次の予定を確認する。15:30から衣装のドレスの最終合わせが入っている。次の予定まで、3時間ある。じっくりとお相手もできる。

「ええっと、横山様 32歳 リッツホテル えーっ 日程は、11月8日(土曜日)12:30～」  
「そろそろかな」「ふーっ。よし」気合を入れた。とその時、自動ドアが開いた。

佳乃：いらっしゃいませ。お約束ですか？

横山：リッツホテルのご紹介でドレスを見学にまいりました。

佳乃：ヨコヤマ様ですか？伺っております。担当をいたします宮崎です。この度は、おめでとうございます。

横山：ありがとうございます。えっと、荷物とか良いですか、、、

佳乃：こちらにどうぞ。お一人ですか？

横山：はい。母と婚約者が来る予定だったのですが、両方とも急な予定が入ってしまって。

ただ、決めるまでには二人とも連れてきます。

佳乃：その方がよろしいかと思えます。何かお飲みになりますか？

横山：ありがとうございます。でも、早くドレスを見たいわ。

佳乃：かしこまりました。では、カタログをお持ちいたします。ただ、その前に、少しせつ……

※佳乃に電話のメモが入る。

佳乃：かしこまりました。横山様、では、カタログをご用意いたします。その間資料を取ってまいります。

カタログをご覧になって、ご興味があるものがありましたら、こちらを挟んでいただいてもよろしいですか？すぐ戻りますので。

# ケース「ドレス選びをサポートする」

～ 5分後 ～

佳乃:大変お待たせいたしました。如何ですか?お気に召すものはございましたか?  
横山:どれもステキで迷ってしまいますね。みなさんはどのようにして選ばれるんですか?  
佳乃:何か、ご希望があればご希望に合わせて、私からご提案いたしますこともありますし、、、  
横山:婚約者の意見も聞いた方が良いのかしら?  
佳乃:参考にされる方もいらっしゃいますが、ある程度候補を選んでからのことが多いかと思います。  
こちらなんていかがですか?とても人気の高いドレスですよ。  
横山:ステキですね。他にもおすすめなどありますか?もう一度みてもよろしい?  
佳乃:もちろんです。そうですね、例えば、こちらとかは、後姿がとても綺麗ですし、  
横山:これステキね。  
佳乃:ありがとうございます。こちらと同じような形ですと、例えば、こちらなどは如何ですか?  
横山:綺麗。ただ、私にとっては、すこし子供っぽくないかしら?  
佳乃:それでしたら、こちらは如何ですか?  
横山:ステキね。でも、母はどう思うかしら?  
佳乃:幾つか候補を決めていただいて着てみていただいて考えられては如何ですか?  
横山:そうね。どれもそれぞれステキね。どうしよう、迷ってしまう。  
佳乃:お気に召すものを選んでください。一生に一度のことですから。

事前にドレスの特長を確認しておいたこともあり、説明はばっちり。お客様も信頼して下さっている様子。  
佳乃とお客様のやり取りはしばらく続いた。時間を見ると、まだ、13:00。まだ、余裕はあった。

佳乃:横山様、如何でしょうか?二つ三つ選んでいただきご試着されては如何でしょうか?  
横山:そうね。どれもステキで迷ってしまいますね。選べるかしら。。。。  
佳乃:当日の会場は、どちらの会場ですか?  
横山:モダンな感じの広いお部屋よ。会場に合わせる必要もあるのかしら?えっ考えてなかったわ。

そういうと、最初からカタログを観だした。13:20。そろそろ試着をはじめないといけない。

佳乃:如何ですか?ところで、本日は、この後のご予定は?  
横山:この後は、空けてあります。  
佳乃:そうですね。如何でしょうか?一度着ながら考えては?後でドレスを変えることもできますし。  
横山:そうですね。。。。  
佳乃:気になるものは全て出してまいりますよ。如何ですか?  
横山:うーん、これと、これかしら。あと、これと、これも気になるし。念のために、これと、これもお願い。  
佳乃:(6点。。。。)かしこまりました。

佳乃は足早にドレスルームに向かった。

佳乃:横山様お待たせしております。申し訳ありません。こちらとこちらのドレスですが、お日にち的に、  
ご用意が難しいのですが?  
横山:どういうことかしら?  
佳乃:はい、レンタルですので、ご衣裳が結婚式の当日に別の会場で使う予定になっておりまして・・・  
横山:そうなんですか?知らなかった。  
佳乃:申し訳ございません。ご説明が漏れてしまいまして  
横山:残念だわ。せっかく気に入っていたのに試せないなんて・・・  
佳乃:申し訳ありません。先ほどの4点だけ急ぎ用意しておりますので・・・  
横山:そうしましたら、こちらの2点は日程的に大丈夫かしら?  
佳乃:あっはい、こちらもですか?確認しますね。はい、日程的には大丈夫ですが。。。  
横山:えっ何か、あるのですか?  
佳乃:はい(佳乃は、言葉を飲み込んだ。次の時間のことは言えない。)

14:00時間が迫っている。佳乃は急いだ。

## ケース「ドレス選びをサポートする」

佳乃:お待たせいたしました。こちら6点になります。

横山:なるほど、全て試してみてもよろしいのですか？

佳乃:そうですね、良いのですが、お時間もかかりますから、幾つかピックアップされては如何ですか？

横山:では、このドレスそれぞれについて教えていただけますか？

佳乃:えっ、はっはい、こちらはですね、\*\*\*\*\*

横山:あの式場に合うかしら？宮崎さん、どう思いますか？

佳乃:(えーっと、1着20分うーん 25分としても三着以上は無理だね、間に合うかしら)

横山:宮崎さん、どう思いますか？どうかなさいましたか？

佳乃:えっ、良くお似合いかと思えますよ？

横山:違うは。あの会場には、このドレスは合うと思えますか？

佳乃:大丈夫だと思います。ご試着してみて考えてはいかがでしょうか？

時間は、14:30に迫ろうとしていた。結局、横山様が試着を終えたのは16時30分過ぎてしまい、次のお客様を待たせることになってしまった。途中、サブ担当として入ってくれた本庄先輩のサポートのおかげで何とか終わることができたが、最後、せかしてしまったためだろうか、横山様の信頼を失ってしまったようだ。

横山:イメージがわかりました。本庄さん、ありがとうございました。次回は、母を連れて改めて見せてくださる？来週の土曜日は如何ですか？本庄さんもいらっしゃいますか？

本庄:宮崎も私もおります。ちなみに、ご主人は如何ですか？お母様とご意見が違うと横山様が大変でしょうから、一緒にの時間がよろしいかと思えます。

横山:ありがとうございます。来週は大丈夫だったかと思えます。本庄さん、宮崎さん、来週もよろしくおねがいします。