

球場での 二度とない瞬間を 楽しんでもらうために、 自分ができることを考え、 実践しています。

コボスタNO.1売り子 (株)フルキャスト所属)
宮城学院女子大学生活文化デザイン学科3年

さとう みずほ
佐藤 瑞穂 さん

プロフィール

平成6年8月3日生まれ。仙台市出身。血液型A型。
幼稚園まで仙台で暮らし、父親の転勤で東京に転居。高校生になっ
て再び仙台に戻ってきた。平成23年より(株)フルキャストに所属し、楽天
Koboスタジアム宮城でビール売り子を始め。昨年まではアサヒ
ビールを担当、今シーズンよりサントリーの担当となる。7月10日の試
合で、歴代のサントリー販売記録を更新。1日で260杯を売り上げた。
佐藤さんたちが背負って移動するビールサーバは、15kgにも及ぶこと
から、「女子としては腕や肩、足が筋肉質になるのが悩みのタネです」
と笑う。



親密感を育む 素直な表現

「このアルバイトを始めたきっかけを教えてください。」

仕事は、楽天イーグルスの試合の日に、コボスタ宮城でビールを売るという内容です。高校2年生のとき、友人と2人で始めました。年間スケジュールが分かっていきますし、試合は土日が多いので、「自分の都合に合わせて楽しく働くことができそうだな」と思ったのがきっかけです。ですから、特に野球が好きだからとか、ビールの売り子に憧れていたということではないんです。今年で5年目になりますが、最初は野球のルールすら大して知らなくて、実は、こんなに長く続くと思っていま
せんでした。

「野球や楽天イーグルスのことは、だいぶ勉強したのですか。」

このアルバイトを始めてから、ネットニュースをチェックしたり、お客さんに教えていただいたりするようになって、ようやく分かるようになってきました。球場全体が騒然となったときには「いま何が起こったんですか」と尋ねたり、「今年、〇〇選手の調子はどうですか」と、そのとき疑問に思ったことを素直に聞いたりもしました。そうすると、そこから色々なことを教えてくださって、会話のキャッチボールが始まるんです。初歩的な質問でも

会話が広がりますし、顔と名前を覚えてもらうきっかけにもなりました。

視野を広く、 意思表示は明確に

「7月には、ご担当されているビール会社のコボスタでの1日の売り上げ数を7年ぶりに更新されたと伺いました。この成果の裏には、どんな工夫があったのでしょうか。」

あまり難しいことは考えていないのですが、いま目の前にいるお客さんに、この瞬間を楽しんでもらおうと考えて行動したことが、結果として売り上げに結びついたのかな...と思っています。最初の一年間、私はレモンサワーを担当していたんですが、レモンサワーとビールでは売れ方が少し違うんです。お客さんは、1、2杯目はビールを飲む方が圧倒的に多くて、その後にレモンサワーのピークが来る。ところが、試合も後半になると、色々な飲み物が売っているというので、お客さんは売り子ではなく売店から飲み物を買ってくるんです。「どうすれば私から買ってくれるのだろう」と考えて、たどり着いたのが「売り子はお客さまの席まで行くことで、きめ細かい接客ができるのだから、そこで差をつけるしかない」という結論でした。それが自分なりの工夫をしようと思うきっかけになったのかも知れません。



ビールを注ぎながらも観客席に目を配る佐藤さん。「同じ日は二度と来ないので目の前のお客さんを大切にしたい」と話し、仲良くなったお客さんとは、次の試合で売りに来る約束をしようとする。

「具体的な戦略はあるのですか。売り子は私以外にもたくさんいますから、自分の存在をアピールするために、いつも同じシユシユ（髪飾り）を付けたりして、「さっきの売り子から買いたい」と思っている方の目印になるよう工夫しています。」

それから、ビールを注ぎながらも、次に注文しようとしているお客さんが合図を送ってくださるのを見逃さないようにしています。会釈をして「次はそちらに伺います」と意思表示をすることで、お客さんは私が行くのを待っていてくださいますので、一人ひとりと目を合わせるくらいの勢いでキョロキョロしているんですよ。」

お客さんが2杯目を注文するタイミングを逃さないように、ドリンクホルダーにある飲み物の量をチェックしたり、常連のお客さんだと一日に飲む量

や飲むペースを考えて、次に注文する時間帯を予測したりもしています。こうして考えてみると、色々と臨機応変に作戦を立てているのかも知れませんね（笑）。

ビールの売り子は おもてなしのキャスト

「ご自身の「ファンづくり」のために心がけていることを教えてください。ファンづくりは分かりませんが、小さいお子さんって、ビールを目の前で注がれる経験がないから覗き込んでくるんですよ。そんなとき、わざと注ぎ口を見せてあげるとすごく喜んでくれるんです。ただ売っているだけだと何の記憶にも残りませんが、そうして喜んでいただけると私も嬉しいし、もっと頑張ろうとも思います。」

それと、私は「球場はデイズニードと同じだ」と思っていて、バックヤードから観客席に一步出たら、どんなときでも笑顔でいることを心がけています。とても疲れる仕事ですけど、球場で野球を楽しんでいるお客さんに真顔を見せるのはちょっと…と思いません。

「あの愛嬌もビジネスなのか、と思われてしまうかもしれませんね。」

そうですね。一番はお客さんに喜んでいただくことだと思っていますので。例えば、ホームランで会場が盛り上

がっているときや、逆にチームが不調なときに「ビールいかがですか」と呼びかけても、邪魔なだけだと思うんですね。そんなときには私もお客さんと一緒に喜んだり、試合の行方を見守ったり、その場の空気を読んで行動するようにしています。」

それと、自分が楽しむことも大切だと思います。一度、ビールをたくさん売らなければいけないと気にし過ぎて、苦しくなったことがあるんです。私がお客さんと話している間にどんどん他の売り子が呼ばれているのを見て、お客さんと接している瞬間が全然楽しくなくなってしまう。でも、自分らしくやろうと思ったたらとても楽になり、販売数も不思議と伸びていきました。」

いま、皆さんからは「瑞穂ちゃん」と呼んでいたのですが、たくさんの方と出会って仲良くなるのがとても楽し過ぎて、時々「私はアルバイトに来ているんだっ！」という気持ちにもなるんです（笑）。

最後に、今後の抱負をお聞かせください。

私以外にも、たくさん売り上げている売り子がいる中で、たまたま私にスポットを当ててくださったことで、取材を受けるといった貴重な経験ができました。その期待を裏切らないように、そして後輩のお手本になれるように頑張っていきたいです。皆さんも、球場で私を見かけたら、ぜひ声をかけていただけたらうれしいです。

街

やさしい気持ちで暮らせるように……。

たくさんの人が集まり、働き、笑い、泣き、そして暮らしてゆく空間、『街』…。そこで人々が明るく、健康に、そして何よりやさしい気持ちで暮らせるように、快適な都市環境をつくって行かなくては…。私たちはそう考えています。私たちは青葉環境保全です。

より良い環境をめざす

AOBA 青葉環境保全

本社／仙台市若林区蒲町19-1 電話(022)286-3161(代)