

## 人と人とのコミュニケーションを 贈り物を通じて育む

ギフトハンズきのした

専務 木下 寛士さん

「ギフトハンズきのした」は、不況下にあって順調に業績を伸ばしている。リピート客が多いのが特長。その辺の秘密を中心に、専務の木下寛士さんにお話を伺った。

「人と接するのが大好きですし、その絆を大事にしています。」と話される。最もギフトショップという性質上、顧客と人間関係は大事だろう。しかし、その絆を商売上の関係だけに限定しない。「一度の人生、いろいろな方と知り合って、交友を深めることが『人生の楽しみ』です。今

家族づきあいをしている方もかなりいらつしやいますね。」と言われる。そうした精神が、思いやりや気遣いを感じさせる、真摯な顧客サービスに反映しているようだ。またお客さんもそれを感じ取る。たとえば、出産祝い返しを求めて来客される、赤ちゃんを連れてお母さんの場合、さりげなくスタッフが赤ちゃんをだっこして、商品選びをしやすいようにサポートする。小さな点だが、気遣いの精神が伝わる。

また、納品するときには、



