



# LUMINEST 2019

## WHAT'S LUMINEST

ルミネストとは？

おもてなしのスペシャリストとしての誇りや高い接客モラルをもち、  
ルミネで最も輝いている職業人に敬意をこめた呼称が「ルミネスト」です。  
ルミネ理念「お客さまの思いの先をよみ、期待の先をみたく。」の実現に向け、他のスタッフの模範や憧れとなる人財です。

ルミネストは、年1回の接客ロールプレイングコンテストを通じて選出されます。

わたしらしくをあたらしく  
LUMINE

# LUMINEST GOLD

ルミネストゴールド

決勝大会において最も優秀であると認められたスタッフに贈られる賞です。ルミネスト2019では優勝・準優勝・第3位の各1名、特別賞10名の計13名が受賞しました。



## 溝口 慶

ルミネスト店/BEAMS



“ハッピーライフソリューションカンパニー”としてのBEAMSには、多種多様なスタイルのレーベルがあります。他に類を見ないバリエーションの広さと奥行きこそが、BEAMSのオリジナリティ。100人100色のBEAMSスタイルで世界にハッピーをお届けするブランドです。



今後のビジョン

100人100通りのお客様に、  
居心地の良い人でありたい！  
お洋服のパワーと楽しさを、  
一人でも多くのお客様にお届けできたら...🙏

01 grand prize

接客サービスを通じ、  
大好きな服に携わる喜びを  
お客さまに還元したい！

01 ルミネストにチャレンジすることになった  
きっかけは何ですか？

「出てみない？」と、  
ショップ仲間に声をかけてもらった

ルミネに異動する前のショップで、接客ロールプレイングの大会に出た経験がありました。でも最後の全国大会で、自分のパフォーマンスに涙も出ないほど悔しい思いをしまして…。その時「二度とロープレはやらない！」と決めたのですが、今回仲間に背中を押してもらい、もう一度だけやってみよう！と限られた時間内に“いつもの自分”が出せるかどうか挑戦しました。

02 お客さまと心を通わせたときの  
エピソードを教えてください

お客さまの表情から  
本音を読み取れた時

お客さまと心が通ったか通っていないか、それを決めるのは会話や笑顔の数じゃない、と私は思っています。試着室のカーテンをスタッフに開けてほしくないお客さまもいれば、スタッフとの会話を必要最低限で済ませたいお客さまもいらっしゃいます。そんなお客さま一人ひとりの表情や雰囲気から、できる限りの要望や本音を読み取って差し上げたいと思っています。

03 自身の所属しているショップ、ブランドの  
好きなところを教えてください

まるで動物園みたいに個性的  
でも人間味があってアツイ！

みんなこんなに“個”が強くて、自分の意見やスタイルがしっかりあるのに、何だかんだひとつにまとまるのが不思議でおもしろい。この団結力がBEAMSの強みだと感じています。特にエスト店はスタッフ総数が70人ほどと多く、何か議題があれば多数の意見が飛び交います。議題はスタイリングのこともあり、参加しても様子を見るだけでも楽しいです！

Q4 この先学びたいことは何ですか？

お洋服の知識、着こなし、  
接客！

ファッションに関することって、私はまだまだ“知らない”に等しい知識量。だから、これからも無限に学び続けたいと思います。今まで着たことのないアイテムや色、テイストにもどんどん挑戦！もちろん接客も同じで、新しいご提案の仕方や苦手な部分の改善には、積極的に取り組みたい。その第一歩として、まずは英会話に挑戦予定です！



WHAT DO YOU THINK?

親交の深い方に聞きました！  
溝口さんの魅力とは？

関係：ルミネエスト店/BEAMS ショップ仲間 角川 かおりさん

“好き”な気持ちを素直に表現できる情熱屋

慶ちゃんは本当に魅力がたくさんある人なので、言葉にするのは難しい。けれど、あえて言うなら「服が好き！BEAMSが好き！お客さまが好き！」という気持ちを、心から素直に表現できる人柄の良さと、それを形にできる情熱を持っているところが、

関係：ルミネエスト店/BEAMS ショップ仲間 江頭 志穂さん

気取らない姿勢

ファッションの仕事をしているのに、まったく気取らないところが一番の魅力ではないでしょうか。ルミネスト大会でも見せてくれた“おばさん”のような接客は、まさに溝口さんの人柄を表しているな、と思いました。

大好きなお洋服を通じ、  
評価していただけたことが  
とってもうれしいです！  
ありがとうございました！



# 02 second prize

今後のビジョン

お客様にも スタッフにも  
接客の楽しさを  
伝えられる人でありたい!!



## 私たちの接客を 楽しみながら、お買い物を していただきたい!

Q1 ルミネストにチャレンジすることになったきっかけは何ですか?

### 過去の自分へのリベンジマッチ

大会への初出場は2013年。過去2回、決勝大会に出場しましたが、ゴールドになれず悔いの残る結果に。それから各地へ異動し、4年間違う環境やチャネルで武者修行を積みました。今回、こうして磨きをかけた自分の接客が、どこまで通用するのかを試してみたかったので、大会への出場を決めました。

Q2 お客さまと心を通わせたときのエピソードを教えてください

### 親子揃ってお買い物に来てくださるお客さまに、感激!

高校生の顧客さまですが、当初はお買い物に慣れていない様子で、あまりお話もできませんでした。それが今ではルミネカード10%OFF期間に、毎回ご来店いただくほどになりました。付き添われたお母さまから、「息子が一緒に買い物に行ってくれるのは、三浦さんのところに行く時だけなのよ!」というお言葉をいただいた時は、感激で涙が出そうに!

Q3 自身の所属しているショップ、ブランドの好きなお店を教えてください

### まるで家族のようなスタッフたち

学生スタッフも多く平均年齢も若いショップですが、みんな目的意識がしっかりしていて、スタッフ一人ひとりの将来や、やりたいことに対して、みんなが一緒になって考えてあげられるところが大好きです! 上下関係もなく、良い意味で遠慮のない雰囲気、本当の家族のよう。僕は職場環境に恵まれていてありがたいな、と思います。

Q4 この先学びたいことは何ですか?

### ずばり…人間力です!

僕は、数年前から社内の接客トレーナーとしても活動しています。今後はルミネストゴールドになるまでに得た知識やスキルを、より広くみんなに伝えていきたい。“接客の楽しさ”をスタッフに知ってもらうことで、きっとお客さまにも楽しんでいただけるはず! するために、まずは人間力が必須だと感じています!

## 三浦 大平

立川店/RAGEBLUE



アメリカンカジュアルとヨーロッパトラディショナルを融合させ、素材とディテールにこだわり、その時々々のトレンド要素を取り入れたデイリースタンドスタイルを提案していくブランドです。

# 03 third prize

今後のビジョン

魚力の魚を通じて  
お客様、スタッフ全員で  
毎日楽しく!!



## 声をかけ合い、 売り場とお買い物を 楽しく盛りあげていく!

Q1 ルミネストにチャレンジすることになったきっかけは何ですか?

### ショップマスターからの推薦

大宮店に赴任して1年ほどになります。前任のサブショップマスターが、この大会でブロンズを受賞されたと聞いていましたが、自分には到底難しいとエントリーを考えていませんでした。そんな時、ショップマスターとフロアマスターから声をかけていただいたのがきっかけで、チャレンジすることになりました。

Q2 お客さまと心を通わせたときのエピソードを教えてください

### 何度も話しかけるうちに 会話が弾むように

お買い物の際、いつも同じ商品をカゴに入れる常連のお客さまがいらっしゃいました。「これもおいしいですよ!」などと話しかけるうちに、いつしか会話が弾むようになり、今では僕がおすすめる魚を買ってくださるようになります。会話が弾むのはもちろん、日常にまつわる話も増えています。

Q3 自身の所属しているショップ、ブランドの好きなお店を教えてください

### 抜群の鮮度を誇る鮮魚と、 明るく楽しいスタッフ

なんと言っても専門店なので、鮮魚の鮮度が良く種類も豊富です。10年ほど動いています、未だに見たことも食べたこともない謎の魚に出会うことがあるくらい。職場の仲間とはよくコミュニケーションを取っていて、売り場では元気良くかけ合いをして、毎日盛りあがっています。

Q4 この先学びたいことは何ですか?

### InstagramなどのSNS

新しいものや流行が苦手な性格ですが、そうは言っても周囲はみんな使っているの、最近では手をだそうかと迷っているところ。この情報化社会についていくためには、SNSをやり、新しい情報を共有したほうが良いと思うし、お客さまとの会話の幅を広げるためにも始めたいです。

## 安達 拓美

大宮店/魚力



魚によって、世界の人々を健康で幸せにすることを使命とし、魚食文化を守り、日本の水産業の発展に貢献できるよう努めます。新鮮な魚にこだわり、お客さまの期待に沿えるよう活気に満ちたお店を目指しています。

想いに応える  
大人のファッションビジネス  
でいたい。

當舎 雄太

大宮店/TOMORROWLAND

TOMORROWLAND



プライドを持って  
商品を提供する

### A1 売り手と買い手という枠を超えた出会い

初めてのご案内からすぐに意気投合し、互いのライフスタイルや仕事のお話までするようになったお客さま。奥さまとの世界一周クルーズなど、大切なご予約の前には必ずご来店いただけるようになりました。売り手買い手の枠を超え、積極的に自己開示をして信頼関係を築くことは、お客さまの生活を豊かにすることにも繋がると気づいた経験でした。

### A2 洋服を通じお客さまを幸せに、という信念

TOMORROWLANDには、“商品にプライドを持って提供することで、お客さまを幸せにしたい”というマインドが宿っています。その信念を実現するため、スタッフ全員がそれぞれ、ヒト・モノ・ウツワのクオリティを高める努力を重ねているところが誇りです。

### A3 マネジメントと人材育成

掲げた目標を実現するため、ショップを作り、チームを作って人を育てていくことに、店長としてのやりがいを感じています。これからもっと勉強と経験を重ね、お客さまに支持される魅力的なショップ作りの技術を身につけていきたいです。

お客様と笑い  
スタッフと笑い  
Manhattan Portageの  
ファンを増やしたい

“Smile”  
😊

山崎 智子

北千住店/  
マンハッタンポータージ



特別な日の、特別な  
バッグになってほしい

### A1 お母さまからのお礼の手紙に感動

幼い女の子と一緒にご来店され、お誕生日プレゼントをご購入いただいたお母さまから手紙を頂戴しました。以前、私が商品をお包みする際に特別な誕生日、そして特別なバッグになってほしいという想いを込めて、お祝いメッセージを忍ばせてお渡したのです。そのお返しに、お手紙をいただけるなんて感動しました。

### A2 長く愛用できるToughなバッグ

マンハッタンポータージのバッグは、すべて軽くて丈夫！年齢や性別を問わずに使えて、流行に左右されない強さを持った定番アイテムが豊富。また、ファッション性の高い数量限定モデルやメッセンジャーバッグを中心に、多種多様なバッグが揃っているところが自慢です。

### A3 人材育成

より良い伝え方を含め、人材育成に関してもっと学びたいです。“またここで買いたい！”と思っただけのお客さまを増やすためには、今回の受賞経験を自分だけのものにするのではなく、スタッフに共有して、スタッフみんなの成長に活かすことが大切だと感じています。

人と人として、  
お客様に選んでほしい  
スタッフになる！

平原 瞳

北千住店/ADAM ET ROPÉ

ADAM ET ROPÉ



接客と真摯に向き合った  
経験を、次世代へと繋ぐ

### A1 「楽しかった！」をお客さまと共有できた

長く話すぎたけれど、とても楽しかった接客の後で、「私も楽しかった！」とお客さまから言ってくれたことが、とてもうれしかったです。後日再来店の時には、「この前選んでもらった洋服、自分では選ばないものだったけれど、すごく良かったし褒められたの！ありがとうございます！」と新しいお客さま自身を発見できたうえに、感謝の言葉までいただきました。

### A2 カッコよくて、でも女らしい

大人モードでカッコよく決まるのに、どこか女性らしく、くすぐられるアイテムがたくさん揃っているところが特徴。ADAM ET ROPÉならではの着こなしやカラー使いも、魅力のひとつです。シーズンごとに設けられるブランドのテーマは、みんなをワクワクさせてくれます！

### A3 私なりの教え方

何度かルミネストに挑戦してきましたが、ここまでがんばれたのも、まわりの支えがあったからだと思います。やさしく、時に厳しくアドバイスしていただいたからこそ、ゴールドを受賞できました。接客と真摯に向き合った経験を活かし、次の世代へしっかりと繋げていきたいです。

“新しい価値観”や  
“新しい働き方”を  
作り続けられる  
スタッフである事！😊

木村 未央子

池袋店/JEANASIS

JEANASIS



店頭での会話を、  
何より大切にしたい

### A1 店頭でのお買い物を楽しんでいただけた

ご来店くださったお客さまから、お褒めの言葉をいただきました。「WEBやファストファッションで購入することが増えたけれど、店頭で“会話”をして買うのもアリだと思った」と、うれしいお言葉。そんなふうに考えてくださるお客さまがいると気づくことができ、今の時代だからこそコミュニケーションは大事にしたい、と改めて思いました。

### A2 媚びないけれど、愛嬌あるスタッフが揃う

JEANASISには、“人と違った個性を出していきたい”と考えるスタッフが多いです。だからこそ、お客さまのお洋服に関する悩みに寄り添い、“お客さまらしい個性”を探していくことを楽しめる。そんなスタッフが多いところが、何よりの魅力です！

### A3 新しい社会の仕組みやテクノロジー

新しい社会の仕組みやテクノロジーを知ることが、最終的にはお客さまへのライフスタイル提案に繋がると考えています。また、多様なお客さまにご対応できるよう、英語をはじめとする多言語を話せるようになりたいです！

お客様と繋がる  
気持ちを大切に！  
笑顔の大きさは  
誰にも負けません☆

### 小田切 愛海

新宿店 / Odette e Odile

Odette e Odile



スタッフ自身がお客さまのお手本に

#### A1 靴以上の満足を…!

お仕事前のお洋服を買った後に、ご来店くださったお客さまの靴を選んでいただくこと。「今日の買い物はちょっと失敗だった」と、なんだか残念そうな様子。買ったお洋服を見せていただきながら、お持ちのアイテムとの合わせ方やイメージを一緒に考えたところ、最後には「お洋服屋さんみたい！この服も買って良かったかも！」と表情もほぐれ、喜んでくださいました。

#### A2 おしゃれ好きな個性派が揃う

スタッフは全員おしゃれ好きですが、少しずつ好みが変わります。個性が合わせ方に表れていて、いろいろなタイプが揃っているところが魅力です。店内にマネキンがないからこそ、スタッフ自身がお客さまのお手本になるようにと、おしゃれを楽しんでいる姿が素敵なブランドです☆

#### A3 ひとつにこだわらず、幅広く学びたい!

ひとつのことに没頭すると、ついめり込んで視野が狭くなる性格のため、いつもいろいろなものに幅広く興味を持つように心がけています。目の前のことに全力で取り組み、たくさんの経験をしたうえで、自分が本当に興味のあるものを見つけて深く学びたいです。

お客様・仲間・お取引先様  
自分達に関わるすべての人達との  
\*Make people happy\*を最大化!!  
感動・感謝の極みへ!!!

### 金澤 美波

ルミネエスト店 /  
Cold Stone Creamery



来店前よりもhappyな  
気持ちになっていただく!

#### A1 応援ソングを励みにしていただけました

おひとりでご来店された女性のお客さまが、少し元気がありませんでした。スーツを着られていたので「就活中ですか?」と聞くと、就活がうまくいかず落ち込んでいるとのこと。なんとか元気づけたい、応援したい!と、私たちは歌を歌いました。すると数日後、就活の良い報告とお礼を言いに、また来店してくださったのです。喜びをわかち合っ、感動した日でした。

#### A2 スタッフのチームワークの良さ

ひとつ目は、みなさんが少し元気が欲しい時やお祝いしたい時に、happyのお手伝いや提供ができること。ふたつ目は、縦の関係ではなく、○(丸)をイメージした会社の「チームビルディング」。この組織作りが、全体のチーム力をあげていると思います。

#### A3 いろいろな国の言葉を学びたい

日本ならではの「おもてなし」を、英語やいろいろな国の言葉でWelcomeできたら、お客さまも親しみを感じて喜んでくださると思うのです。語学を学んで、世界中のお客さまに忘れられない瞬間を提供していきたいです。

お客様と  
UNITED ARROWS.ルミネ  
そして立川の街を  
お店を通して自身の接客で  
繋げていく。

### 堀江 崇洋

立川店 / UNITED ARROWS



顧客満足の追求を  
第一に考える

#### A1 本音を伝えてくださる瞬間を大切に

お客さま自身のことを、私に伝えようとしてくださる瞬間はかけがえのないものです。例えば「プロポーズに成功しました!」などのうれしい体験から、「控えめな性格だから、色モノを着るのが苦手で…」といった不安まで、販売員としてではなくひとりの人間として、お客さまが心を開いてくださる瞬間を大切にしています。

#### A2 社は「すべてはお客様のためにある」

UNITED ARROWSの好きなところはたくさんありますが、そのどれもが社是を体現する姿勢にあります。お客さま満足を追求することを第一に考え、仲間と切磋琢磨しながら、全員、全力×接客!!!に臨む姿勢が好きです。

#### A3 共育

ルミネストを通して学んだことを、次世代を担う後輩たちに繋げていきたいと思っています。そのためにはトップダウンではなく、共に成長しあう「共育」を学ぶ必要があると考えます。そして接客の楽しさを伝え、自分「らしい」ルミネストを目指す後輩をどんどん増やしていきたいです。

☆ すべての時間は一期一会  
☆ 今というこの瞬間を  
大切にしよう  
☆ という気持ちを忘れない

### 左近 愛子

横浜店 / メルヴィータ



笑顔になっていただく  
ための接客を徹底

#### A1 私の出勤日に合わせてご来店

何度か足を運んでくださっているお客さまに「前回お買い上げの製品はいかがでしたか?」と、初めてお声がけしたところ、「私の名前と買ったものまで覚えてくれたのは、あなただけ!」と感動してくださりました。それからは、私の出勤日に合わせて来てくださり、プライベートな話からお互いの健康話までしています。すべてのお客さまが、私の成長にも繋がっています。

#### A2 スタッフ全員がアンカーという気持ちを持つ

私たちの製品は、畑を耕すところから始まり、工場からお店へとバトンのように手渡されます。スタッフはリレーのアンカーのつもりで、お客さまが笑顔になっていただくために接客しています。人一倍、製品や作り手に対する愛情が深いスタッフたちばかりです。

#### A3 蜂蜜養蜂士の資格を取得

私たちが毎日食べている野菜や果物の実りは、蜜蜂なくては語れません。オーガニックコスメもさまざまなハーブから作られています。私自身、とにかく蜂蜜が大好き!この職業だからこそ、後世にオーガニック畑を増やすきっかけを作りたいです。

(執事+板前)の  
を極める



小山 隆義

荻窪店/京橋千足屋

千足屋



仙人のように  
無欲で自然体の  
販売員を目指す

**A1** さりげない提案に表情が明るく一変!

花束を片手に持ったお客さまが、ロールケーキをお求めに。用途がうかがうと、案屋の差し入れにしたいとのこと。「お花の色に合わせて、黄色のリボンをかけましょうか?」とご提案したところ、ぱっと表情が明るくなり、「うれしい!彼女は本当に黄色が好きなのよ!」と、笑顔でお出かけになりました。

**A2** 宝石のようなフルーツを販売できること

生産者が手塩にかけて育てる希少な果物のうちのひとつ、最高峰のぶどう「美夕果(みゆか)」。長野県に1本のみ存在する木から年間200房ほどが収穫され、選り抜かれた40房ほどを仕入れるレア品です。お客さまに由来をお話し、「さすが千足屋!」と驚きと期待の反応をいただくたびに、最高峰の果物を扱う喜びを味わえます。

**A3** 仙人のように、無欲に生きること

「紳士たれ」という校訓をよそに、学生時代は仙人になりたいと思っていました。人生の折り返しを過ぎた今、再び仙人を目指したいと思うように。まだまだ欲まみれですが、仙人のように飄々とし自然体で店頭に立つ術を学びたいです。

たくさんの方に  
PUAL CE CINを  
知っていただく

伊藤 来菜

ルミネウイング店/PUAL CE CIN



礼儀作法や  
言葉遣いを極め、  
信頼を得る

**A1** 全幅の信頼を寄せてくださるお客様さま

親子でよく来てくださるお客様さまですが、お好みも少々違うので、ご提案させていただくアイテムやコーディネートは異なります。先日は、お母さまが「伊藤さんが言うなら間違いない!」と、私のご提案を褒めてくださり、本当にうれしかったです。最近では、新作が入荷するたびにショップに寄ってくださいます。

**A2** こだわりが詰まったところ

オリジナルの刺繍やレース、柄を多く取り扱っているブランドです。リラックス感もプラスしているため、一度着ると他が着られなくなるほどの着心地の良さが魅力。デザイナーのこだわりや想いがぎゅっと詰まったブランドです。

**A3** ファッションの知識と礼儀作法、言葉遣い

服飾の学校を出ていないので、専門知識など、知らないことがまだまだあります。知識を深め、惜しみなくお客さまやスタッフに伝えられるようになりたい。ご年配のお客さまの多い大船だからこそ、礼儀作法や言葉遣いを極め、誰からも信頼されるスタッフになりたいです。

# LUMINEST HISTORY

 ルミネスト大会は15年目を迎えました。

2005年9月、  
初代ルミネスト89名が誕生!



「いつか誰もがルミネストになる」  
時代を目指して



共感が溢れる  
ルミネストたちの接客



ルミネストの価値を高め、  
「ルミネストが輝く」時代に



ルミネスト5周年!  
総勢604名に



ゴールドはゴールにあらず、  
「毎日がルミネスト」へ



お客さまに  
提供できる価値とは何かを探る



ルミネストのパワーを集結  
新たなファンをつくる



ルミネストがお客さまに向け  
活躍する新しい時代へ



ルミネスト10周年!  
総勢1637名に



感動をつくるルミネスト



店頭起点で顧客感動を



ライブレビューの提案により、  
お客さまとの信頼関係を深める



お客さまのサインをよみとり、  
更にパーソナルな接客へ



ルミネスト15周年!  
総勢2705名!!