

『オンリーワン』

株式会社グレートブリテン アールト名古屋ユニモール店

高橋 啓子

私達は日々多くのお客様と出会います。その出会いの中で交わす言葉は様々です。

お仕事帰りのお客様への「お疲れ様です」や「店長のお疲れ様ですって言葉に疲れが吹き飛びました」と嬉しいお言葉もいただきます。

ご無沙汰していたお客様にレジで「お久しぶりですね、お元気でしたか」と伺うと、「覚えてくださり嬉しいです。今日は良い一日になりました」と、こちらこそ嬉しい一日になるお言葉もいただけます。

初めてお買い上げ頂いた方との会話で「今日はビンゴで何も当たらなかったけど、あなたの笑顔が当たったわ」そんな嬉しい出会いもあります。

先日、鏡の前でストールを悩む母娘連れのお客様にお声掛けをした時の事です。娘さんといろいろお話をしたあと、私がおススメした色のストールを選んでいただきました。私は接客後、違うお客様の対応を済ませレジに向かうと先程の母娘連れのお客様がお会計をされていました。お母様も娘さんと同じく、私がおススメしたピンクのストールをお買い上げいただいたので「お母様もピンクにされたんですね！お嬢様とお揃いでお使いくださいね」とお伝えしました。その時、「やっと会えたわ」と、お母様から言われました。一瞬、私は今まで言われたことのない言葉に「えっ」と驚いてしまいました。その方は以前私が接客をさせていただいた方で、お客様がおっしゃるには、以前私の接客をうけた際に素敵なスタッフだと思い、その後何度も当店に足を運んでくださったそうです。「今日は会えて良かった。選んでいただいてありがとうございます。また来ます。」そうおっしゃっていただきました。長年この仕事をしてきた私にとって本当に嬉しい、心に残る出来事でした。

私達が毎日出会うお客様はいろいろな目的でご来店くださいます。その目的が私に会いに来ることとは、こんな嬉しいことはありません。お客様にとってオンリーワンな販売員を心掛けなければならない、そう思える出来事でした。