

『ありがとう』

株式会社田中興産 リュクスアーモワールカプリス柏ステーションモール店

岩崎 みずほ

入社して数年たったある日の事です。40代くらいのお客様が来店されました。いつものように、「いらっしやいませ。色が素敵ですよ。フランスの商品なんですよ。」と声を掛けました。お客様はにこっと笑ってくれましたが、反応はそれだけ。その後に話しかけた時は無視され、店内をちょっと見て1点だけ買われて帰って行かれました。その時は、「接客されたくない人だったんだな」と思いました。数日たったころ、またその方が来店されました。「あっ、あの時の方だ」と思い、「先日はありがとうございました。ゆっくりごらんになってくださいね」と挨拶にいき、接客をされたくない方なのかもと思ってしまっていたので、少し離れたところにいました。「接客されたくなさそうだしな」「ちょっと行きづらいな」「次なんて声掛けたらいいかな」などと思いながらお客様を見ていました。前回に買われた物と合いそうな商品をお客様が見ていたので、「今だ!」と思い「先日買って頂いたのと合いそうですよね。」と伝えると、にこっと笑ってくださったので、そこから質問をしていきました。その時、「あれ、そういえば、このお客様って言葉を一度も発してないかも」と思い、振り返ってみると、お客様は頷いたり、手を振ったり、表情で質問に答えていました。もしかして、耳が聞こえないのではないかと思い、自分の口の動きを見やすいようにと意識してしゃべったり、分かりやすいようなジェスチャーもしていくようにしました。お似合いになりそうなものを数点試着してもらうことになり、出てきたときには、指でオッケーを作りながら似合ってることを伝えると、嬉しそうに笑ってくれました。お客様からも、これはどうかな、という表情とジェスチャーを下さり、「こっちよりも、こっちのほうが似合っていましたよ」とこちらもジェスチャーで伝えると、笑顔でオッケーと指で作ってくれました。

最後、お客様が指で耳を指し、手を横に振って耳が聞こえないことを教えてくれ、「ありがとう」と言って帰られました。かすれていて、しっかりと聞き取れはしなかったですが、一生懸命伝えてくださったそれは、私にとって、最高の「ありがとう」です。こちらこそ、無視されたから接客されたくない人、声掛けづらい人、と勝手に決めつけていた事に気づかせていただいて、ありがとうございました。