

『生活の一部に』

株式会社生活の木 トリエ京王調布京王百貨店

中村 由香

「私たちが売った商品は、その後お客様の生活の一部になるんだよ」。その言葉を初めて実感したのは仕事を始めて4ヶ月のこと。あるご夫婦との出会だった。

働き始めて2週間。ある夏の週末の夜、寡黙そうな男性がご来店された。アロマの香りに包まれたお店で緊張感を隠し切れないそのお客様は、何か探している様子だった。声をかけても話が続き、気まずい雰囲気が流れていた。

あと一回、お客様のベストなタイミングで声をかけよう、と勇気を振り絞る。オイルをご覧になられているタイミングで、「トリートメントオイルをお探しですか」と声をかけてみた。お客様は一瞬びっくりしたような顔をした後、「妻の脚のトリートメントオイルを探しているんです」とおっしゃった。

奥さまのお人柄をお伺いし、好きと感じていただけるオイルをご案内……、といっても当時まだ知識も十分ではなく、お客様と一緒に一所懸命探した。

選んだのはジンジャー入りの温かい使い心地のオイル。今思えば夏場にジンジャー？と思うが、お客様にはベストだと思ってご案内した。

その3ヶ月後。週末の夜、杖をついて歩く女性のお客様がご来店された。私の名札を見るなり驚きと喜びが混ざった表情で、「やっとお会いできた！あなたなのね！」とおっしゃった。状況が飲み込めないでいると、「どうも、先日はお世話になりました」と後ろから顔を出したのはあの寡黙な男性のお客様だった。

話を聞くと、以前は2人で山登りをするのが趣味だったが、奥さまは病気をきっかけに脚がむくみ、散歩すらもできなくなってしまったという。歩けないことから塞ぎ込み、お家に引きこもりがちで会話も少なくなっていたそうだ。少しでも元気になってほしいと来店されたときに私の接客を受けたのだ。

「家に帰ってくるなり、トリートメントするぞって。急に何が始まったのかと思ったわ。でも、終わったら脚がぼかぼかしてびっくり！またたくさん歩けそうな気持ちになったの。毎晩トリートメントしてくれて、脚が少しずつ楽になってきて……今までお家を出ることすらできなかったけど、今日は二駅先まで出てこられたのよ！」

涙を流しながら話をする奥さまを支え、「本当にありがとうございます。あなたに相談してよかったです。」と旦那さま。奥さまに向ける視線はとても優しく、初来店時の雰囲気と全く違った。

「ありがとう」と奥さまは私の手を両手で握ってくれた。手が浮腫んでいて、力があまり入らないとおっしゃっていたが、私には十分その力強さが伝わってきて思わず涙してしまった。

旦那さまがあの時勇気を持ってご来店されなければ、私が緊張して声をかけられなかったら、奥さまの笑顔は見られなかったかもしれない。

私たちが売った商品がお客様の生活の一部になり、そして変えた瞬間だった。