

## 『それぞれの1ページ』

株式会社かねまつ 船橋東武店

中村 麻里恵

私がかねまつに入社してから約10年になりました。アルバイトながら、変わらずに船橋店に勤めさせて頂いています。

そのお客様を初めて接客させて頂いたのは今から5年くらい前だと思います。もともと、西武船橋店には来店されていて、ワンシーズンに1、2回ご主人様とご来店していました。来店時にはざっくりと店内を回り、気に入ったデザインを数点、私のオススを数点混ぜて履いて、その中からああでもないこうでもない友達のように話し、1足を決めるのがいつものスタイルでした。来店数が多い方ではありませんが大好きなお客様の一人でした。

去年の春以降お見かけしていなかったのですが、タイミングが悪くて会えてないか、西武船橋店閉店後に東武に新店舗をオープンしたのをご存知ないのかな、ぐらいに考えていましたが、つい先日、お店の前をそのお客様のご主人様が通りかかり「西武にいた人だよ」と私に気づき、声をかけてくれました。

私は嬉しくなり「お久しぶりです」と返し「今日は、奥様はご一緒じゃないんですか」と尋ねました。そうしたら「実はね…」と、事情を話してくださり、奥様は去年の冬に突然のご病気で亡くなったと教えてくださいました。考えてもみないことだったので、何と答えたら良いのか分かりませんでした。

私の様子を見ていたご主人様が「妻はいつも、かねまつで買うのを楽しみにしていたんだよ。と言っても毎回じゃないけどさ(笑)足が小さいのにヒール履きたいって言って、でもどこの靴も合わなくて…。ただ、かねまつのは合うって、いつも買い物に付き合わされたんだよな」。

話を聞きながら私は明るく朗らかな奥様のことを思い出していました。いつも笑顔で、選んでいる時はご主人様のことは放ったらかしなのに、お会計の時だけご主人様に「いいよね～これ。おねが～い！！」と甘えるチャーミングなお人柄。ご主人様も「俺、お金ないよ。支払いこれでいい？」と1ドル札を出したりとユーモアを交えて私に話しかけてくれたこと。接客している私のほうがお二人の仲の良さで毎回、楽しませてもらっていました。「いつも仲良くお二人でいらしてましたよね」とお伝えすると「妻は君のこと気に入っていたみたいだよ。良くしてくれてありがとう」とおっしゃって下さいました。私は感動と同時に、もう会えないという寂しさで、少し暗くなってしまいました。その空気を察したのか、ご主人様が「妻の靴や服もみんな、形見分けしたよ。10年後くらいにまた、孫連れてくるから、その時またよろしくね」と明るく去って行かれました。

今回はたまたまお客様から聞いたので知ることができましたが、お客様の生活の中で何か変化があったり、ご来店いただけなくなった際は私たちスタッフには知る術がありません

ん。大げさかもしれませんが、今回のお客様とのやりとりで、変化があったその後も、ご本人はもちろん、その周りの方にも、かねまつの商品や接客を受けたことなどの記憶は、その方々の一部として人生の1ページに刻まれていくのだと思いました。

今はネットで買い物が完結します。それなのに時間と労力を使い、わざわざ足を運んでくださることやスタッフを指名してくださる意味を考えるととてもありがたいことですし、この仕事は自分が思っている以上に、尊い仕事なのかもしれないと改めて思いました。商品売って終わりではなく、その後もお客様一人ひとりの人生の一部を彩れるように、お客様にとって良い販売員になりたいと思いました。これからも精進していきます。