

『特別なお菓子』

株式会社虎屋 渋谷東急本店売店

馬場 麻里

入社するまでとらやの菓子を食べたことがなかった私。新入社員の頃はすべてのお菓子が新鮮だった。特に季節の羊羹は時季ごとに次々と美味しい羊羹が出てくることに感動し、はじめの頃は気持ちをこめてお客様にご案内していた。だが3年4年と経つにつれ、その感動も薄れてきたある日のことだった。

春、『桜の里』（3～4月上旬限定の季節の羊羹）の販売時期に一人のご年配の女性のお客様がいらっしゃった。店頭で『桜の里』を見つけたお客様は「この羊羹いただいて食べたの。本当に美味しかった。こんなに美味しい羊羹は初めて」と嬉しそうにおっしゃった。私も嬉しくなり、「美味しく召し上がっていただけで私も嬉しいです。ありがとうございます」とお伝えした。すると「今度、友達にあげるわ」と何本かお買い上げくださった。

数週間経ち、『桜の里』の販売終了。その直後、先日のお客様がいらっしゃった。販売が終了してしまったことをお伝えすると「あんまり美味しかったからもう一度食べたいと思って来たの。友達に食べてほしくてあげてばかりだったから。また来年楽しみにしているわ」と残念そうにお帰りになった。

私は改めて、毎年季節の羊羹の時季を待っているお客様がいらっしゃることに気付いた。いつの間にか初めて季節の羊羹を食べたときの気持ちを忘れてしまっていた。短い期間しか販売しない羊羹を一年間待ちわびるお客様に、もっと何かできないだろうかと考えた。

翌年『桜の里』のお客様はまたご来店になった。「今年もご来店くださりありがとうございます」とお伝えすると「覚えていてくれたの？ありがとうございます。この羊羹を食べるのを楽しみにしていたの」とおっしゃりお買い上げくださった。ふと昨年の残念そうなお客様の表情を思い出した。今年はそんな顔は見たくないと思った私は『桜の里』が終了間際になったらご連絡させていただきたいとお伝えしてみた。するとお客様はぜひお願いしたいと快く了承してくださいました。

数週間後、約束どおりお客様へお電話し、最後に一本お取り置きをすることになった。ご来店されたお客様は、「去年最後に食べられなかったのがとても残念だったから、連絡してもらえて本当に嬉しい。私が『桜の里』を好きなことを覚えていてくれてありがとう。来年もきっとまた買いに来るわね」とおっしゃった。私はお客様の笑顔とともに『桜の里』の季節を終えることができると嬉しくなった。一歩踏み出して良かった、そう思った。

どのお菓子にも特別な思い入れを持ったお客様がいらっしゃることを、この経験から教わった。そのようなお客様にさらに喜んでいただくために、私にできることはきっとまだまだたくさんあるはずだ。