

『挑戦の芽』

株式会社オカダヤ 北千住マルイ店

磯 真理子

「初めてベストを編むのですが…」

そんな相談から接客が始まった。お客様は

「この子のなんです」

とお客様は6ヶ月になるという赤ちゃんを紹介してくれた。編みたいと見せてくれたベビー用の作品は、挑戦するにはぴったりのものだった。しかし、その作品に使用されている糸は当店では取り扱いがなかった。どうしようかと私が考えていると、お客様はひとつの毛糸を手に取り、

「これで編みたいです」

と差し出した。しかし、その糸は希望の作品の糸よりもかなり細く、その太さの糸で図面通りに編むと確実に仕上がりが変わってしまう。慣れている方は、ご自身で調整をしながらサイズを合わせて行くこともできるが、初心者にはなかなか難しいと思った。無責任にオススメすることはできない。しかし、お客様がこの糸とこのデザインを気に入っている。編み物は何より根気とやる気が大事だ。編みたいという気持ちがあるなら……、とまずは説明を試みることにした。

「なるほど。少し買ってみてサイズ調整に挑戦しながらやってみます！」

と笑顔で購入してくださった。

それから2、3日後、

「ベストの後ろ身頃が完成しました！」

と見せにきてくれた。正直本気で驚いた。早い上に、とても綺麗に編まれていたのだ。

「サイズは説明して下さった通りに調整して、模様も何回も間違えながらでしたが出来ました！見せたかったのでいてくれて良かったです！」

と話してくれたお客様はとても生き生きしていた。

それから一週間も経たないうちに完成したベストを見せてくださり、喜びを分かち合った。クリスマスに同じデザインのを旦那様にもプレゼントして、子供とお揃いで着せたいという新たな目標が出来たことを知った。前回編んだベビー用の作品を、今度は大人用に編むというまたまた新しい挑戦だ。前回と同じように編み進めながら、ちょこちょこ買い足しにご来店いただいた。旦那様が大柄なためで予定していたよりも玉数はどんどん増えていったが、それもまた楽しそうな姿が印象的だった。あっという間に旦那様のベストも見事に仕上げ、

「クリスマスに間に合いました！子供とお揃いで着てます！」

と報告に来てくださり、自分のことの様に嬉しかった。

年が明け、

「お久しぶりです！」

とお客様がひょこっとやってきた。挨拶をしたかとおもいきや、お店から表に向かって何やら指示を出している。するとスーツケースを持った大柄な男性が現れた。

「あっ、もしかして旦那様ですか？」

「はい！今旅行帰りに立ち寄ったんです！」

と私を紹介してくれた。

「あのベストの相談に乗ってもらっていたんだよ！」

「いつもお世話になっております」

と優しい口調の旦那様。

「ベストどうですか？！嬉しかったんじゃないですか」

「そうですね。毎日、一生懸命遅くまで格闘していたのを見てたので……（笑）」「毎日頑張って編んでたもんね」

奥様との仲睦まじい感じが伝わってきて微笑ましかった。

「本当にありがとうございました！また来ます！」

わざわざ立ち寄ってくださった気持ちが嬉しかった。まだまだ未熟な私だが、誰かの背中を後押ししてあげられたことが嬉しかった。そんな風に後押しや応援があれば、頑張って挑戦してみようと思うお客様が他にもたくさんいるのかもしれない。

どんなにスマートフォンやパソコンが普及しても画面からでは伝わらない温もりがある。対面しなくても物が買えてしまう今だからこそ、わざわざお店に足を運んで来て下さるお客様をより大切にしたい。“挑戦の芽”を摘み取らず、お水をあげて、一緒に育っていくのを楽しみに出来るような接客を目指していきたいと思う。