

『初めて頂いた感謝の言葉』

株式会社新宿高野 地下鉄パーラー店

石田 実愛

私が入社して働き始めてから約5か月たった頃のことです。いつも通り仕事をしていた時にお子様連れのお客様が来店されました。お客様はケーキをご注文しており、おいしそうに召し上がっていらっしゃいました。

突然お客様に呼ばれて「いかがいたしましたか？」と伺うと、「子供が最後まで楽しみにとっておいたショートケーキのいちごを落としてしまって」とおっしゃいました。私はその悲しそうにしているお子様の顔を見てどうにかして差し上げたいと思い、店長に相談したところ、カウンターさんに一ついちごをもらって交換して大丈夫ということでした。そこで新しいいちごをお客様にもっていくと、お客様はいちごの代金を払うとおっしゃいましたが、私は「結構です。お客様に喜んでいただければ……」と言ってお断りしました。お客様は「ありがとうございました」感謝を述べられ、お帰りになりました。

お店が閉店したあと店長に伝票を見せられ何かと思いましたが、あのお客様のメッセージが書かれていました。

「いちごの代金を払うと伝えたところ、結構です、お客様に喜んでいただければと笑顔で対応してくださり、大変感動しました。素晴らしい店です」と書かれており、とても嬉しく思いました。

私はこの出来事を忘れず、よりお客様がまた来たいと思っていただけるような接客を心掛けていきます。