

『“心に残る” お買い物体験を』

株式会社生活の木 グランツリー武蔵小杉店

大塚 美優

夏休みも終わりを迎えた頃です。ある男性のお客様が、少し慌ててご来店されました。

「何かお探でしたらご案内いたしますね」とお声がけすると、「娘が自由研究でジュエルソープを作りたがっていて、材料を買いに来たんです」とのこと。

「提出する前日にパパ助けて～と言ってきて…。今は必死に作文を書いているんですよ」そう呆れてお話をされながらも、お嬢様がかわいくて、力になってあげたいと思う父親心が感じられました。

とはいえ、石けんを手づくりするのは初めてで、少々戸惑っているご様子。

私もこの微笑ましい親子のピンチに何か手助けできたらと思い、「よろしければ、私もお手伝いいたしますよ」と言って商品の場所までご案内し、使い方などを説明しました。

石けんの色合いや香りについては、お電話でお嬢様の意見も聞きながら決めました。3人が一丸となって、必要な材料は準備完了。

「これでなんとか今日中に作れそうです。本当にありがとうございました」お父様はそうおっしゃると、お店を出るまで何度もお辞儀をし、ほっとした様子でお帰りになられました。

それから半月ほど経った頃です。お父様がギフトを買いに再びお店に来てくださいました。

「お父様、この前はファインプレーでしたね」

「もう娘の宿題の手伝いはこりごりですよ」そんな思い出話をしながらギフトの中身を選びました。

最後にお会計を終え、ラッピングをしていた時です。お父様がスマートフォンを取り出して、1枚の写真を見せてくださいました。そこに写っていたのはお嬢様。両手に綺麗なジュエルソープを持って、とびきりの笑顔を浮かべていました。「宿題が終わらないと焦って泣きべそをかいていたのに、綺麗に石けんが出来上がって大喜びしていました。学校にもすごく自慢気を持って行っていましたよ」そう嬉しそうにお話しされるのを聞いて、私まで嬉しい気持ちになりました。お客様を笑顔へ導き、自分も幸せな気持ちになる、これこそ接客の醍醐味なのだろうなと実感しました。

毎日たくさんのお客様と出会う中で、私は自分と、そして相手の心に残る接客を大切にしています。それは、このすてきな親子との出会いが気づかせてくれました。数年、数十年経ったころ「昔、夏休みの自由研究でパパと石けんを作った時、生活の木の店員さんに助けてもらったよね。久しぶりにお店に行ってみようか」そんな会話がお茶の間に広がっていたらいいなと思います。