

## 『大切なワンピース』

株式会社銀座マギー アトレ目黒店

齋藤 尚子

4月に入社して5ヶ月が過ぎます。アパレルという職種は初めてで、右も左も分かりません。素材やお手入れの仕方など、自分が買い物する時はそんなに気にしませんでしたが、いざ自分が販売員になってみるとお客様は品質素材をかなり気にされ、自宅で洗濯できるかどうか聞かれることが多いです。

そんな中、夏が本格的に始まろうとしていた7月初めの頃のことでした。若い女性が1人でお店にご来店され、端から端まで店内を見ていました。私は「何か気になった商品はありましたでしょうか?」と尋ねました。

その女性は、「雑誌を見てもいいですか?」とおっしゃるので、「どうぞ、おかげになってご覧ください」とお伝えしました。

しばらくして「このようなワンピースが着たいです」と言われ、私はそれに近い商品をおすすめしました。

「これもいい。あれもいい。」と、とても楽しそうに試着もされました。「私はまだ大学生で静岡の実家から東京の大学に通っています。なかなかお洒落ができないで東京に来てかわいい綺麗な洋服がたくさんあることに感動しています」と話してくださいました。

学生さんだったので購入する予算が厳しかったのでしょうか。値札を見てため息ばかり…。1時間以上お店にいらっしゃいました。

「バイトをしてお金を貯めて買いに来ます!それを着て美術館に行きたいです。長い時間お付き合いしてくれてありがとうございました。」と言って帰って行かれました。

それから1ヶ月過ぎた頃です。その女性が再び来店!しかも私を訪ねて来てくださったのです。

「覚えていますか?」と。「もちろんです」「あれからバイト頑張ってお金を貯めました。まだあのワンピースありますか?」前回、何着ものワンピースを試着された時に、いちばん気に入ったものがまだありましたので、迷いなくお買い上げくださいり、とても嬉しそうでした。

その気持ちちはお互い何とも言えない、これが本当の接客販売なのか、と幸せを感じました。そのワンピースを着てきっと美術館に行っていることを想像すると嬉しい気持ちになります。

お客様から大切なことを教えていただいたように感じます。感謝の気持ちでいっぱいです。他店舗でも購入できるのにわざわざ来てくれたこと。

接客販売とは何なのか。お客様の立場になり何を求めているのか親身になって対応すること。

店は商品も大事ですが人に来る、とも思います。今後も心のこもった温かいおもてなしの

接客販売をしていきたいと思っております。