

『本当に欲しい靴』

株式会社かねまつ 銀座6丁目本店

渥美 絵美子

私は入社3年目で、現在は主にレジを担当しています。直接お客様とお話をして販売をするという時間は減りましたが、1年程前から心がけていることがあります。

私はアプローチがあまり得意ではないのですが、お話を始めると長く会話が続き、お客様に色々なお話を投げかけて、どんな靴をお望みなのかを伺ってご提案していました。経験や知識は少なくとも適切なご案内、お客様のご要望された靴を、またはその靴に似ている靴をお持ちすることが1年前までの私ができることでした。しかし、接客を続けよくお話を伺うなかで、お客様が“本当に欲しい靴”はそういった方法ではご提案できないのでは、と思うようになりました。

そんな疑問を持ち続けていた1年程前のある日、足が痛くなるからとヒールに苦手意識のあるお客様を接客する機会がありました。ソフトな履き心地のものをお薦めしようと頭に描きながらも、お客様のお好みを伺ってみると、脚が長く綺麗に見えるもの、格好よく履けるものなど、ヒールが高めの靴に当てはまる特徴が多いように思いました。「ヒールは履けても最大5cmまで」と仰っていましたが、このお客様の場合は足が痛くなるからという理由でしたので、希望に合う靴をご紹介だけでもしてみようと思い、お客様が履いてみたいと思われる特徴を持つ靴をお持ちしてみました。

お客様のご要望とは異なるヒールの高さが7cmの靴でしたので、お持ちした理由をご説明することで、最後に試していただくことができました。すると、「え、これは本当に7cm？履きやすいし、何より素敵ね！」と笑顔を浮かべられました。それまでのヒールの高さが5cmまでの靴やヒールなしの靴とは表情が明らかに変わり、「履きやすいならハイヒールが良かった。本当はこんな靴が欲しかったの！」と仰っていました。私自身、かねまつのを履いて同じことを感じた事があり、その時の気持ちが蘇りました。

それまではお客様の思っているものと違わないように、言われたらすぐにその靴が浮かんで質問に答えられるようにし、その場の販売に精一杯で、目の前のことに追われているだけの接客になってしまっていることに気がつきました。そう、私はお客様が“本当に欲しい靴”を提案し満足していただかないといけない。

それからはお客様のお話をよく聞いた上で、素材や高さ、デザインが最初に欲しいとおっしゃったものと違うものでも提案するようにしました。すると「そう、これ！」と先程のお客様のようにピンと来た表情を浮かべていただける機会が少しずつではありますが増えていきました。

種類が豊富で素材、履き心地にこだわっているかねまつの靴だからこそできることをもっと学び、お客様に満足していただけるよう広い視野を持って、お客様のご要望を聞き出し、お試しいただいて、満足以上の感動を覚えていただけるような接客ができるようになりたいと思います。