

『初めてのお客様』

株式会社イワキ イワキメガネ渋谷店

中野 スミレ

これは私が4年前入社した時に初めて担当したお客様のお話です。

ご来店されたのは50代前半の男性。今までの眼鏡は少しカジュアルだった為、今回は少しフォーマルな時でもかけられる眼鏡を探しているとのこと。私がおすすめしたのはシンプルだけれども軽量に特化したスクエア型のメタルフレーム。お客様もその軽さをとてもお気に召して下さった様子でした。

お客様からこの色は黒？それとも茶色なのか？と聞かれ、私はフレームをジッと見て（これは茶色にも見えるけど…かなり濃い暗い色だから黒かな？）かなり緊張していたとはいえ、見た目で判断するという安易な考えで黒だと答えてしまいました。そう、値札にはBROWNと書かれていたことに気づかずに…。「色は茶色よりも黒の方がよろしいですか？」と伺ってみると、「そうそういうわけではないけれども、茶色だと少しおじさんぽく見えるかなと思って」と少し苦笑いされながら話して下さいました。いくつかフレームを試された後、最終的には私をご提案したメタルフレームに決定しました。

お客様が帰られた後、お求めいただいたフレームの品番をご来店記録のカードに記載している時にやっと私は色の間違いに気が付きました。どうしようと焦る気持ちの中、まずは先輩に相談。「お客様が実物を見て決めて下さったのであれば気にしなくて大丈夫じゃないか」そう言われながらもどうしても私はお客様が色を気にしていたことが気になり、悩んだ末に電話で色を間違えてしまったことを伝えることにしました。電話口ではあまりお客様も気にしていない様子でしたが、仕上がった眼鏡をお渡しする際にも再度お詫びをしました。「全然気にしていないから大丈夫。でもあの時、私が色を聞いたから気にしてくれたんですよね？わざわざ連絡をくれてありがとう」ご迷惑をかけたのはこちらなのに、そんな優しい言葉をかけて下さったお客様のことは今でも忘れられません。

失敗はないに越したことはないけれど、大事なのはその先のこと。あの時正直にお話してよかったと4年たった今でも思い出すことがあります。