

『これから先も、ずっと』

株式会社生活の木 新潟伊勢丹店

井越 由紀子

猛暑でとても暑い日だった。まもなく閉店、という静かな時間帯。少々お急ぎのご様子で、50代くらいの女性がお来店。表情は硬く、でも何か“香り”をお探しのようで、手当たり次第に精油を嗅いでいる。

「お探しの香りはございますか」とお声がけすると反応は無し。(1人でゆっくり見たいのかな)と思い、様子を伺っていると、やはり香りを悩んでいる。タイミングを見てもう一度お声がけすると、今度は「体が弱くても使えて、リラックスできるものと、マッサージオイルを」と口数は少ないがご用途はお伺いできた。一通り、香りや使用感の説明をしながら少しずつお話を伺うと、どうやらご自身用ではないご様子。

「どなたかへプレゼントですか」とお聞きすると、「父に…」とのこと。「お父様お疲れでいらっしゃるんですね」と少しでも選ぶ際のヒントを求めてお聞きすると、言葉に詰まってしまわれた。(何か失礼があったかな)と戸惑っていると、涙を堪えるように「実は父が末期のがんなんです。余命宣告も受けて、今は意識朦朧とする日々なんです。でも何かしてあげたくて、調べたらアロマが出てきて…」とポツリポツリお話ししてくださった。

入店時の硬い表情やご様子にそこで初めて納得し、そこからはお父様の体調を考えたアロマはもちろんのこと、お客様ご自身がお好きな香りのものをまず前提に一緒に選んだ。

お品物が決まり、お客様の笑顔が見られた頃に「実は私も父をがんで亡くしたんです。何もできない、けどしてあげたいお気持ち、よくわかります。ただ自分では気付かないうちに看病する側も疲れ切ってしまうんですよ。ぜひ、ご一緒にアロマを楽しみながらマッサージして差しあげて下さいね」と一言添えて見送った。

数週間後、今度は以前より明るいご様子のあの時のお客様がお来店された。その日は入るなり笑顔で「先日はありがとう。あの日から父の足をマッサージしてあげると少し反応してくれるの。それと、病室でアロマを焚いていると家族はもちろん、看護師さんにまで“いい香り～！”なんて言ってもらえて、みんなが和める部屋になったのよ。それを報告したくて」と涙ながらにお話ししてくださった。「あの時、“一緒に癒されてくださいね”と言われて自分が疲れていることに気付いたの。今日は自分の為にお買い物に来ました」と満面の笑顔。

一度の接客がきっかけとなり、こんなに人を笑顔にできたことを私自身本当に嬉しく感じ、こちらが感謝の気持ちでいっぱいになった瞬間だった。

そのお客様は、今ではお父様の分はもちろん、ご自身の為のアロマをいつも楽しそうに選んで帰られる。「おかげでこれからもずっとアロマの世界にはまって楽しく過ごせそうです。私も、父も」と笑ってお話ししてくれたお客様。

これから先も、ずっと、これをきっかけにアロマ生活がお客様を支えてくれますように…。