

## 『筆談でつながる』

株式会社虎屋 銀座三越店

渋谷 吏沙

この4月に新入社員として働き始め、8ヶ月が経ちました。しかし、コロナの影響があり、実際に店舗に配属されたのは5ヶ月前のことです。未だにドキドキしながら、販売員として店頭に立っています。最近になって仕事にも少しずつ慣れてきましたが、初心を思い出すきっかけとなったお客様との出来事がありました。

私が店頭に立っていると、ショーケースの前で立ち止まり、「配送をお願いしたいんです」とご年配の女性のお客様がいらっしゃいました。いつものように、品物とご用途を伺おうとすると、お客様が「すみません。私は難聴で聞こえないんです。いつもなら口の動きで分かるけど、このご時世でマスクをしているから」と仰いました。私はこの時、どのような対応をすればお客様とコミュニケーションがとれるだろうか、と考えました。コロナ感染予防のマスクは外すことができません。そこで、メモ用紙を使うことを思い付きました。品物やご用途はメモに書いて確認し、お客様はそれに一つひとつ答えてくださりました。上手くお客様に伝えることができ、やり取りができたことで、嬉しくなりました。お会計が終わり、「ありがとうございました」とお見送りをした際、お客様にいただいた言葉があります。

「あなたに丁寧に接客してもらえて良かった」

他のお店で難聴だと伝えると嫌な対応をされたと仰っていて、今回の私の対応はとても嬉しかったと話してくださったのです。そのお言葉に私はとても感激しました。

今回、お客様からお声をいただき、感じたことがあります。それは、お客様視点に立つことの大切さと、お客様に笑顔で帰っていただく喜びです。

今、繁忙期を迎えて、「毎年御歳暮は虎屋で」とおっしゃるお客様が沢山いらっしゃいます。それは先輩がどんなに忙しくても、丁寧にお客様一人ひとりに寄り添った接客を行ってきたからこそ得られた信頼の現れなのだと感じています。私も自分だったらどうして欲しいかを常に考えながら接客をしていこうと思います。

今回のお客様とのやり取りを通して、虎屋の販売員としてどうあるべきか、考え直すきっかけとなりました。私は、沢山のお客様に、この人に接客をしてもらえて良かった、と仰っていただける販売員になりたいです。そして、この目標を達成する為に日々精進していきます。