

『かわいい天使の贈り物』

株式会社赤坂柿山 吉祥寺東急店
小林 礼子

「こーんにちわあー！」

木曜日、いつもの時間に響き渡るかわいい声。

彼女との出会いは、3年前にもらった一通のラブレターから始まった。突然届いたピンクの封筒。あれ？何だろう、と思いながら開封すると「いつもありがとう」の言葉と私の似顔絵が描かれていた。

当時まだ3才。きっとお母様の見様見真似で一生懸命に書いてくれたであろう可愛らしい文字。思いがけない出来事に、ただただ立ち尽くした。

後日お礼をお伝えすると「こちらこそ、いつも娘を笑顔にしてくれてありがとうございます」と伝えられ立ち寄るようになったきっかけをお話し下さった。

「初めて買い物をした時、お姉さんは娘の選んだ物を分けて娘用の手提げを作ってくれたんです。それだけでも驚いたのに、私に『娘さんにお渡ししていいですか』って。お店の人から直接貰うってなんか嬉しいじゃないですか。当時主人の母が入院して家の変化に気付いたのか不安定な時期だったんですが、その日は家に帰ってからもずっと嬉しそうに手提げを持っていた姿を見て、私まで嬉しくて習い事の後に立ち寄るようになったんです」とお話し下さった。

私の何気ない行動が、お客様の喜びとなっていた。

会社でも変化が起きた「お手紙とっても可愛かったですね」。普段電話でのやり取りでお会いしたことのない本部の方が伝えてくれた。

なんと社長までもが、女の子とご両親へのお礼の返事を書いて下さったのだ。

共に働いているメンバーはもちろん、皆が自分の事のように喜んでくれた。その全てに驚き感動すると同時に、今まで接客してきたお客様に同じような気遣いが出来ていただろうか。急に不安になったことを覚えている。

元々、事務職をしていた私は、店長との出会いもあり次の人が決まるまでの短期アルバイトで販売員となった。「とりあえず販売」の感覚だった。ところが「とりあえず」では済まされない現実を知ることになった。一度しか無いかもしれない販売のチャンスの為に沢山の事前準備（商品知識やセールスタイルの確立）を皆が力を合わせて行っていた。

慣れてからも心のどこかで“お客様の望む商品を笑顔で提供するだけでいい”と思っていた私が、短期アルバイトで終わる事なく今も続けられている理由は、今回のようにお客様に寄り添う気持ちを忘れなければ決して完璧でなくても「大丈夫」と気が付いたこと。

この先つらく苦しい出来事があっても、共に喜び共に涙してくれる販売の楽しさ厳しさを最初に教えてくれた店長やメンバーが居るということ。

自分の事のように喜び日々応援してくれている会社の仲間の存在を身をもって感じたか

らだ。

今では販売員としてはもちろん、私自身がお客様になった時は「ありがとうございます」を必ず言うように心掛けています。そんな当たり前と思うことかもしれないが、販売に関わる多くの人が、その言葉で喜びとなってくれたら嬉しい。私のように、、私の何気ない行動から振り返るきっかけをくれた女の子は4月から小学生になった。響き渡るほどの挨拶は無くなったが昔と変わらぬ笑顔で学校の出来事を話してくれている。

「じゃあ——ん！」

木曜日いつもの時間に響き渡る元気いっぱいの声。今は女の子の弟君からフロア一皆が笑顔をもたらしている。

やっぱり販売は奥が深くておもしろい。たかだか何年かではわからないと実感する日々。3才の女の子が教えてくれた沢山の人へ“心をつなぐ一言”もう少し大きくなったら今度は私から伝えよう。

「いつもありがとう」