

『思い出を出会いに変えて…』

株式会社イワキ イワキメガネ船橋東武店
竹内 李香

「本日も開店早々、ご来店頂きまして誠にありがとうございます。ごゆっくりお買い物をお楽しみ下さいませ。」百貨店の朝のアナウンスが流れ、一礼。ワクワクとドキドキの入り交じる空気の中、今日も一日が始まります。

まもなく店脇のエレベーターの扉が開き、見覚えのある一人のご婦人が入って来ました。それは二年程前、私が眼の検査やメガネの調整がようやく出来るようになった頃、緊張の為一つ一つの動作もスムーズにはいかず、とても時間がかかってしまいましたが、一通りの作業を先輩の力を借りることなく全て一人でやる事が出来た最初のお客様でした。

その後、何度かメンテナンスでご来店された際も「このメガネにして本当に良かった」と言って頂き、私自身とても嬉しく感じました。

そのお客様から「前回作って頂いたメガネを失くしてしまったの。同じものを至急作って頂けないかしら？」と伺い、すぐにお店の在庫、他店の在庫、メーカーの在庫とお調べしましたが一本も見つからず。おそらく飛行機の中に置いてきてしまったというそのメガネは、私にとっても非常に思い出のあるものでした。(同じものがご用意出来ないなら、思い切って違うデザインや違うカラーのフレームをご提案してみよう。そうすればお客様の悲しい気持ちも少し晴れるかもしれない。)

改めてお客様のご要望をお伺いし、前回とは雰囲気の違いの違うメガネをお作りすることが出来ました。後日、お渡しの日帰り際「前のメガネを失くしてしまったのは残念だったけれど、この新しいメガネに出会えて良かった。選んでくれてありがとう」というお客様の笑顔を見てとても嬉しく誇らしい気持ちになったのを今でも覚えています。メガネを販売するだけの“接客”ではなく、お客様の気持ちに寄り添うような“接遇”に近づくことが出来たのかなと思えた瞬間でした。

お客様のご要望や気持ちは一人一人違うので、受け止める私たちの気持ちもお客様一人一人に寄り添うことが大切。それこそが“おもてなし”の原点だと実感することが出来ました。

この仕事を始めて四年、私にとって忘れられない、そして初心を思い起こさせてくれるエピソードです。

「本日も開店早々ご来店頂きまして」。

今日も新しいお客様・新しいメガネの出会いに期待して、一礼。