

『画面越しの笑顔に会えた』

株式会社生活の木 神戸三宮 SOL 店
山本 明日香

「ありがとう、また今度会いに来るね」

入社当初からおよそ15年、ずっとお店の一番のファンでいてくださるお客様。

初めの頃は介護の仕事が本当に大変そうで、“何かいい香りは無いか”、そんなきっかけでのご来店。少しずつ接客の機会を重ねる中で笑顔を見せてくださる様になり、石けん作りを始めてからは先生と生徒様として、お互いの新作を見せ合う様な素敵な関係を築けるようになりました。

いつも優しいアドバイスと、時に鋭いツッコミをくださる、お店だけではなく私の人生にとっても無くてはならないお客様の一人です。

そんなお客様と次の来店日のお約束をしてから会えなくなって半年が経とうとしていました。

接客を生業とする私たちにとって最大の武器である“対面での接客”が十分に出来なくなる事態が起こってちょうど3回目の緊急事態宣言下、お店は2回目の休業を迎える頃のことです。

当時会社では、休業中でもお客様に私たちの接客を届ける方法として、オンラインツールを使った新しい接客スタイルの提案を考えていました。

“お客様として最初に受けていただく方を探して欲しい”、一その話が出た時に真っ先に思い立ったのがいつものお客様。

「お買い物もしたいし何より久しぶりに話したい」と快くお話を受けてくださいました。

お電話で事前の確認をして、準備をして、スマホの前に座って深呼吸—

店頭で接客する時には無い緊張感が走る中、目の前の画面にパッと映ったお客様のお顔。

「こんにちは！今日はオンライン接客のご予約まことにありがとうございます」

スマホ越しではじめてお客様を見た瞬間のなんとも言えない気恥ずかしさ。

来店された時には何を購入されるのかはもちろん、どこに行った、どこでご飯を食べたと関係ないこともたくさんお話ししながら笑い合えるお客様との間に、画面を隔てて話す距離感にはじめは不思議な感覚を覚えました。

「やっと会えたね」と、イヤホン越しに聴こえてくるいつもの優しいお声を聞いて一気に緊張が吹っ飛び、画面の向こう側でお店にいらっしゃる時と同じように笑いながらお買い物を楽しまれるご様子に“ああ…やっこの笑顔に会う事が出来たんだな”と感極まりました。

お客様がご自身の時間を使って、お金を使って、店頭に来て、お買い物をしてくださる事がどれほど貴重な事であるか一顔と顔を向かい合わせて接客をする価値に改めて気付かされました。

コロナ禍で色々な事が大きく変わった中でも、私たちの接客に対する情熱は何も変わっていません。

「これからは、店頭でも、オンラインでも、いつでも会いましょう。」