

『特別な「ありがとう」』

田中興産株式会社 Luxe armoire caprice 西銀座店

黒川 奈緒

2020年、コロナウイルスの蔓延により私達の生活様式は一変しました。

私が勤務している西銀座店も休業することとなり、2ヶ月近く接客をすることのない日々が続きました。

緊急事態宣言が明け、お店の営業も再開した頃は”ソーシャルディスタンス”に過敏になっている方も多く、今までと全く同じ様な接客は出来なくなり戸惑いを覚えました。

その日は出勤してすぐにお声掛けしたお客様に、手のひらをこちらに向け制止され「声は掛けしないで下さい」と言われてしまい、その後ご試着して頂いたお客様にもワンピースのベルトを直そうと近づくと「そんなに近づいちゃダメでしょ。ソーシャルディスタンス!」と言われてしまいました

距離感には気をつけていたつもりでしたがコロナ禍での接客の難しさを実感し、少し無力感を感じていました。

そんな時、早足でお店に入って来たお客様がいらっしゃいました。

ハンガーを勢いよく右から左へスライドさせワンピースを順番に見ていました。お声掛けしてもあまり反応はありませんでしたが、ワンピースが本当に必要で急いで探しているように見えました。

ワンピースを2枚手に取ると「これ試着します。中で見るんで。」と言って試着室のカーテンをシャッと閉められてしまいました。

そのお客様はあまり背は高くなく華奢な体型でしたが、選ばれたワンピースは切り替え位置が少し低いものと、上見頃にゆとりのあるデザインのものでした。

あの2枚だと体型に合わないので着てもピンと来ないだろうな…と思いお客様のスタイルに合うものをいくつか用意し、タイミングを見計らってお声掛けしました。

「お感じはいかがですか？お客様にお似合いになりそうなものをいくつかお持ちしたのでぜひ一緒に着てみられませんか」

するとカーテンを少しだけ開け、お持ちしたワンピースを受け取ってくれました。

少し経つと今度はカーテンを全開にして私の選んだワンピースを着て外まで出てきて下さいました。

肩のラインもウエストの切替位置もスタイルに合っていて、華やかな柄も雰囲気もお客様にぴったりでした。「いいかもしれない。私に合ってるよね？」と、その時やっと私の目を見てお客様から話し掛けてくれました。

とてもお似合いで綺麗に着て頂けていることをお伝えすると「もう一枚も着てくるので覚えて下さい」と言ってくれました。

そして今日気に入ったものがあれば着替えていきたいということ、普段はネットで買う

ことも多く失敗することもあるなどを話してくれました。

段々と心を開いて話して下さっていることが嬉しく接客の楽しさをどんどん思い出させてくれました。

結局お客様はオススメしたものを全て購入して下さい、お会計の間もずっと楽しくお話しして下さい、「こういう明るい色の服を着ると元気が出るよね。自分じゃ絶対選ばなかった。お姉さん本当に”ありがとう”」と何度も言って下さいました。

帰り際にも「今こういうお店は大変だよね。また来るから頑張っってね。今日はありがとう。」と励ましの声まで掛けて頂きました。

販売の仕事を初めて10年以上経ちますが、お客様は十人十色。当たり前ですがみんなそれぞれ違うので接客で悩むことや落ち込むこともあります。

ですが素敵なお洋服とお客様との出会いを繋ぐことができること、お客様の喜んでる姿を間近で見られること、「ありがとう」という言葉を直接頂けることは私たち販売員にとって喜びであり、特別なことなんだと再認識しました。

これからも沢山の「ありがとう」に出会えるよう努めていきたいと思ひます。