

『一番大切なこと』

株式会社虎屋 立川伊勢丹売店
小椋 麻矢

入社して三年目、仕事には慣れてきたが、年次が上がると新しい業務も増えてくる。その日も私は接客以外の業務に追われていた。

「すみませーん。」声をかけられて、目の前に女性のお客様が立たれていたことに気が付いた。「うわあ、早くこれを終わらせて次のことをしなきゃいけないのに」と、その瞬間思ってしまった。今思うと、販売員としてあり得ない感情だ。だが、この頃の私は業務をこなすのに精一杯だったのだ。

「これ下さい」「ありがとうございます、かしこまりました。」私は型通りの接客を始めた。しかし、商品をお渡しする最後のタイミングで、お客様の戸惑いの表情を感じた。「あ、こんな柄もあったのね」。お客様の視線の先には、お買い上げいただいた商品のパッケージが季節仕様になっているものがあった。「お取替え致しますか」「いや…大丈夫です。すみません。」そう言ってお客様は立ち去ってしまった。その表情に、私はなんとも申し訳ない気持ちでいっぱいになった。「同じ商品でこちらの柄もございますが、いかがでしょうか」。

最初に私から、そうご案内をしていれば、お客様にあんな表情をさせずに済んだのに。

このお客様との出来事をきっかけに、自分自身の接客を振り返った。その頃の私は、店頭でお待ちのお客様に気付く事ができなかつたり、「いらっしやいませ」と私からお声がけがあまりできていなかったり、ご来店への感謝の気持ちが表わせていないように思えた。このままではいけないと思い、基本に立ち戻るため私は一つ目標を立てた。それは、接客以外の業務を一度忘れて「お客様に喜んで頂く」ことだけを考える、だ。

その日から、業務が立て込んでいても、お客様がいらっしやれば必ず手を止め、お客様の声によく耳を傾けるよう心掛けた。すると、心なしか「ありがとう」とおっしゃってくださる方が増えたような気がした。

中でも一番印象に残っているお客様との出来事がある。その方は長い間ケースの前で悩まれていた。最初にお声がけはしたものの反応はなく、ゆっくりご覧になりたいのだろうと様子を伺っていた。一通りケースをご覧になった後、何かお手伝いできることがあれば、と再度「何かお探しですか」と声をかけてみた。すると、「最近母が亡くなって、入院していた病院の方に御礼として渡したいのだけれど、何がいいかわからなくて……」と話してくださった。私はお悔やみをお伝えしつつ、病院の先生や看護師さんで分けるかもしれないと思い、個包装になっている商品の詰め合わせをおすすめした。お客様も頷いてくださり、種類や味をご案内しながら一緒に中身を選ぶことになった。詰め合わせた商品をご覧になったお客様はとても喜んでくださった。帰り際にお客様がおっしゃった。「母がここの羊羹が大好きだったの。だから久々に買いに来られて嬉しかったわ。一緒に選んでくれてありがとう。また来ます。」その言葉で胸が温かくなった。あの時のお客様の笑顔は今でも覚えている。

一番大切にしなければいけない「お客様に喜んで頂く」ことを、本当に気付かせてくださったのだ。

ご来店されるお客様お一人おひとりに、いろいろなご用途があり、様々なお気持ちがある。そんな思いにお応えすることが、私の仕事だ。販売は大変なことも多いが、お客様を笑顔にすることができる素敵な仕事だと思う。今も、あの時に立てた目標を心に留めて、毎日店頭で立っている。