

『大切な人を想うためのフォトフレーム』

株式会社伊東屋 銀座伊東屋本店
羽根田 里紗

若輩者の私が、新しい売場に配属されて間もない頃です。新しい売場では、フォトフレームを担当することになりました。

これは、私が担当商品へ強い想いを抱くきっかけになったお客様と、そのお客様のお気持ちで未来のお客様へつながってゆく経験談です。混みあっている売場で、60代ごろかと思われるご婦人がお声掛け下さいました。お話を伺うと、つい数ヶ月前にご主人を亡くされたということでした。

ご主人のご遺影と思い出のお写真をいつでもそばに持ち歩きたい、というご相談を受け、伊東屋のオリジナルフォトフレームをご提案しました。

すると、「実は、フレームに入れたい写真を持ってきているの。入れてくださいますか？」とお客様よりご希望が。

本来、お客様がご持参されたお写真をフレームに入れる際は、お客様に作業して頂くことになっています。ただこの時お持ち頂いた写真はフレームより少し大きく、適切なサイズに切り抜く必要がありました。

始めはお断りしようかと考えました。しかし、大切な方を亡くされて間もないさみしげなおお客様の表情を見て、私自身が何かお力になれば、と思い直し、お客様に相談しながら切り抜くことに。

優しげに微笑むご主人のお写真が、ぴったりとおさまったフレームをお渡ししたとき…
「本当にありがとうございます。これでいつでも主人といっしょですね」

言葉をなくされ涙を浮かべながらも、明るい表情でそう言ってくださいました。

こんなに感動していただけたとは思わず、一緒になって泣きそうになってしまいました。当時は目の前のことでいっぱいでしたが、思い返せばこのお客様とのやりとりが今の自分につながっていました。

ひとりひとりのお客様に真摯に寄り添うことや、お客様の純粋なお気持ちにお応えすることの大切さ。自分を含めた伊東屋というひとつのお店を、お客様が信じてくださっていること。

これら大切なことを、このお客様から学ばせて頂いたように感じています。

またお会いできたなら、私を信じてくださった、感謝のきもちをお伝えしたいです。

それから半年ほど過ぎたころ、今度は別のお客様がご遺影を持ち歩くために、伊東屋のオリジナルフォトフレームをご購入のためにご来店されました。

配属当初のお客様とのやりとりを思い出しながら、一緒に色を選び、刻印のサービスを承りました。

配属当初の私であれば、お客様の大切なご遺影を入れられるということで、過度に緊張してしまい、お客様にも不安な思いをさせてしまっていたと思います。しかし、以前のお客様との経験があったおかげで、新しいお客様のお気持ちに寄り添う余裕が生まれました。こちらの方にも大変喜んで頂き、私もまるで自分のことのようにうれしく思いました。

これらの出来事があったから、担当しているフォトフレームは、ただ「写真を入れるためのもの」から、「思い出を忘れないためのもの」「大切な人を想うためのもの」に変わりました。また、私たち販売員の経験と提案で、あるお客様の感動がまた別のお客様につながってゆくことを実感しました。

これからも、私たち販売員を信じてくださるお客様ひとりひとりのお気持ちに、真摯に寄り添っていきたいです。