

『行列』

株式会社新宿高野 池袋西武店

成田 莉南

私は幼い頃、両親が共働きだったため祖父母の家で過ごすことが多く、祖母は私に寂しい気持ちを晴らして欲しいと、食後には必ずフルーツを出してくれました。当時の私にとってそれが一日の楽しみでフルーツが大好きになりました。この経験がフルーツを通して人を喜ばせたいという気持ちを持つきっかけとなり、今年の4月に新宿高野に入社、そして店舗に配属され早6ヶ月が経ちました。

私が配属された池袋西武店は特に休日はお客様がたえない店舗で、お客様は行列に並びケーキを購入してくださいます。列に並んでくださっているお客様の表情や様子は様々で、配属されたばかりの頃の私にとって行列は気持ちが焦ってしまう一番の要因でもあり、恐怖を感じる事やお客様に喜んでもらえているのかと不安にさせるものでした。

ある日そんな私の気持ちに変化する出来事が起こりました。その日も行列ができており、私は目の前のお客様を対応する事に一生懸命になっていました。そして、「いらっしゃいませ。お並びいただきありがとうございます。大変お待たせいたしました。」とお客様に声をかけ目線を合わせると、そこには小学三年生くらいの男の子とその子のお父さんがいました。どうやら男の子のテストの結果が100点だったそうでお祝いのケーキを買いに来たようでした。チョコプレート、リボンを用意し、ケーキをお渡しすると男の子は、何か言いたそうな顔でしばらく私を見つめて動きませんでした。あれ私、何か間違えてしまったのかな？と不安になっていた所、男の子が私に緊張したような面持ちで口を開きました。「お姉さん。僕、ここのケーキが大好きでこんなに並んでまでも食べたいと思うんだ。誕生日ケーキも毎回ここのなんだよ。ありがとう。」とお父さんも「この子、ここのケーキじゃないと食べないんですよ。また来ますね。」とおっしゃって下さいました。

私はお二人にこの言葉をいただいた瞬間、うれしさと胸がいっぱいになり、この仕事をしていて良かったと心から思いました。私の夢であったフルーツを通して人を喜ばせる事ができたんだと初めて実感でき、行列を見て抱く一番の感情は恐怖心や不安感ではなく、行列に並び、時間をかけてまでケーキを購入して下さるお客様への感謝の気持ちに変化しました。

常に感謝の気持ちを忘れず、一人一人のお客様に笑顔や喜びをお届けできるよう自分ができる最高の接客は何かを考えながら精一杯頑張っていきたいです。