

## 『思い出の靴』

株式会社かねまつ 銀座6丁目本店

岩崎 琢郎

先日クラブコンプリス会員の顧客様より私宛てに電話で、「靴の修理をお願いしたいので対応して欲しい」とのご連絡を頂き、後日修理する靴をお持ちになってご来店されました。お客様より「この靴は10年以上も前の靴だから、だいぶ傷んでいるのですが、何度も修理に出して履いています。今回は化粧取り替えをお願いします」とご要望ありました。拝見させて頂きましたが、本底がかなり傷んでいたため、このままでは歩行時に危険と判断し、修理が出来ない可能性が高い旨をお伝えした上で、化粧と本底の取り替えを承りました。お客様のどうしても直して欲しいとの強いご希望もありましたので、「メーカーに、何とか直せる様に依頼してみます」とお伝えし、後日開催されるフェスタへのご来店の際に返答する旨をお伝えしました。

メーカーに確認しましたが、本底がかなり傷んでおり修理は出来ないと返答。やはり出来なかったと、私自身も残念な気持ちになりました。それでも、顧客様は、たくさんかねまつ靴をお持ちいただき、その中で長年履いて頂いた1足なので、毎年8月に開催しているトレードインキャンペーン（下取り）で2,000円オフチケットをお渡しすればお客様にも満足して頂けるのではないかと考え、ご来店されたら提案してみようと心に決めていました。

フェスタにお客様がご来店され、新しい靴もご購入して頂き、修理が出来なかった事と、下取りを提案したところ「修理が出来なくて、この靴がこれから履けなくなるのはすごく残念だけど、たくさん履いたからあきらめるわ」と残念そうにおっしゃいました。それから「でもこの靴はどうしても処分出来ない。この靴は、私がかねまつに憧れてやっとの想いで会員になった時の思い出の靴なのです。その当時、担当して頂いたスタッフから、“〇〇様にはとてもお似合いでどうしても履いて欲しいです”とすごく勧められ、最初は乗り気でなかったけど、勧めてくれた言葉を信じて購入したの」とその靴の思い出をお話しになりました。そして「この靴は私のかねまつ人生そのもので・・・だから今もかねまつを利用している。こんなにボロボロになってしまったけど処分しないで家に大切に飾っておくわ」とおっしゃられました。満足して頂けると思って、下取りを提案した自分が恥ずかしくなりお詫びすると同時に、お客様のかねまつに対する想いに感動し思わず目頭が熱くなりました。そこまでの想いを持って履いて頂いた事への感謝と、修理が出来なかった事について、再度心を込めてお詫びしました。

最近、自分の靴をメルカリやラクマ等のフリマアプリなどに出品する方も多くいらっしゃいます。また、サステナブルの観点から、さまざまな企業やデベロッパーも下取りをすることで、資源としてリサイクルに取り組んでいます。しかし、このように大切な思い出が詰まっている大切な靴は、何物にも代えることのできないかけがえのないものと気づききっかけをいただいた出来事でした。

私達は、日々さまざまなご要望を伺い提案し、販売をしていますが、一人ひとりのお客様にとって、人生のターニングポイントとなる思い出の靴や大切なバッグになることもあると考えさせられました。

今はネットでも気軽に欲しいものを購入できる時代ですが、わざわざ店頭で足を運んでいただいたお客様に対し、ニーズをしっかりと読み取って提案することだけでなく、お似合いの商品をお勧めし、お客様との大切な思い出づくりが出来るように、今後も励んでいきたいと思えます。