

## 『その手を繋いで想う』

株式会社生活の木 テラスモール湘南店

須藤 瞳

入社して10年目。私ははじめて異動辞令をいただき、10年振りの新生活をはじめました。異動先には、いったいどんな方々がいらっしゃるのだろう。

期待と不安混じりに異動日を迎え、

「ここのお客さまは比較のお急ぎの方が多いです」とスタッフからアドバイスをもらい、初心にかえって接客をしようと気持ちを改めていました。

「その説明は結構です」「あ、はい、すみませんでした」。異動前と同じように丁寧に接客をしようと心掛けると、むしろ距離感を図り間違え、このような本来傷付かなくてもよい言葉に一憂していました。やはり10年続けてきた丁寧世話焼きの接客スタイルをすぐに変えることができず情けなさを感じるものがしばしばありました。

とある日の夜のこと。お客さまの足も減り、ゆったりとした時間に、1組の親子が来店されました。

ロングワンピースをふんわりとまとった若いお母さまと、4～5歳くらいの小さな男の子です。

男の子の片手は、ちょうど頭より上くらいの位置にあるお母さんの手を繋ぐために少し腕を伸ばし、もう片手はステゴザウルスのぬいぐるみを抱き締めていました。両手で大事なものを繋ぎとめているなんとも愛らしい姿でした。ご自宅のアロマを選びたいというお母さまのご要望にお応えするために、私はいつもの様に精油を浸したムエットをお渡しして、都度香りを試していただきながらご案内をしました。ふと男の子に目を向けると、お顔の正面にあるアロマストーンの陳列棚に見飽きたのか、次第に退屈そうになる様子に気づきました。

「よかったら、お子さまのアロマの本がありますので持ってきますね」と伝え、私はお母さまの接客を一旦中断し、子ども用に無料で配布しているアロマのリーフレットをお渡ししました。そして「アロマって、たくさん香りがあるんだよ。このなかに好きな香りはあるかな？」と、アロマの植物写真の一覧ページを男の子に見せました。お母さまも「ヨシくん、お家で好きな香りたくさんあるよね」と言葉を添えてくださいました。男の子はおずおずとリーフレットを手にとってラベンダーの写真を指差し、「これおうちにあるね」と少し心を開いたように喋ってくれました。

私はすかさずラベンダーの香りをムエットにつけて男の子に渡してみると、「うーん、薫みたいなおいがするねえ」と率直な感想が返ってきました。お母さまがもぉ～というような困ったお顔をされましたが、「香りを別のものに例えて表現できる方は、感性豊かでおしゃべりさんが多いですよ」とお伝えすると「たしかに、家だとずっと喋ってます」と、なるほどと言

わんばかりの表情で私と目を合わせてくれました。それまで黙って静かにしていた男の子はたちまちお喋りな博学博士のように、

「あの香りは知ってるよ」「この香りはお家にあるよ」と、あれよあれよとアロマ選びを先導しはじめ、ご自宅のアロマは男の子が決めることとなりました。

この出会いをきっかけに、この親子のお客様は私が担当するようになりました。前回購入されたアロマを使いきる頃合いに定期的にご来店くださり、まず男の子にムエットを渡してからお母さまに香りをご案内するスタイルが確立されました。

「アノマロカリスって知ってる?」「知ってるよ。化石だよね。」「じゃあ、シーラカンスって知ってる?」「ヨシくん、いまはアロマ選んでるんだよ。」

すっかり打ち解けた男の子は、お母さんに止められてもアロマ選びをそっちのけで私に自分の好きなものを矢継ぎ早に聞いてきます。その片手には、相変わらず図鑑やお人形や自分の好きなものを抱き締めてますが、もう一つの手はお母さまではなく、今は私の手に繋がっています。

異動して間もなく10か月が経つ今、まだまだお客さまとの距離感を間違えることもあります。しかしどんな距離感であれ、お客さまと心を打ち解けることができるかと次第にわかってきました。

そしてこの小さな男の子のようにゼロキョリで心を打ち解けることができるお客さまが確かにいらっしゃることもわかりました。

10年振りの新たなスタートは私に信頼関係を築いていくことの大切さを気づかせてくれました。

「あれ、また身長が大きくなった?」「うーん、どうかな。」男の子が来てくれる度に、この挨拶からはじまります。そういえば、握りしめる男の子の手もなんだか大きくなったような気がします。

この大切なものを繋ぐ愛らしい手のように、私もこの新天地で立派に成長して、大切なお客さまと繋がっていきたいと願うばかりです。