

『繋いでくれたありがとう』

田中興産株式会社 Luxe armoire caprice 新宿高島屋店

古井 万柚香

販売員になり3ヶ月が経った頃、勉強の為に数力所の店舗で接客をさせていただいたときに出会ったお客様のお話です。その日は初めてお世話になる店舗への出勤でした。緊張と不安でなかなかアプローチができずただただ時間だけが過ぎていた時に、インポートのお洋服を素敵に着こなしている先輩店舗スタッフの長年のお客様がご来店されました。お客様は「見かけたことの無い方ね」と、直ぐに私に気づいてくださいました。そこから色々とお話をさせて頂き、「ここに来ると元気が出るの」「あなたも素敵な笑顔ね」と初めて会う私にもとても優しく接してくださり、緊張がほぐれたことを今でも覚えています。

しばらくして店頭を見渡すと担当スタッフがお客様を接客している様子を遠くから見つめる1人の女性に気づきました。私は「何かお探しですか？」とお声掛けするとお客様は「あんな素敵なお洋服着られるなんて羨ましいわ。私には着られない」と仰いました。お話を伺うと柄物が大好きで挑戦してみたいけど勇気が出ない、体型にも自信が無いので”お洒落な服なんて私にはもったいない”とお話しされました。このままお帰りいただく訳にはいかないと未熟ながらも感じた私は、イタリアブランドの総柄のセットアップをお見せしました。カットソーとパンツで分かれており、単体で着てもインポートの雰囲気が出るものです。「ご試着だけでも…」とお勧めをしましたがお客様は「私には…」の一点張りでしたが、私はお客様の悩みや思いを少しずつ聞き出し、必死に払拭し、なんとかご試着をしていただけました。

お着替えが終わりフィッティングルームから出てきていただくとそこには、先程までの表情とは全く違うお客様がいらっしゃいました。「私が着て大丈夫？」や「恥ずかしいわ」と仰っていましたが、隣でご試着されていたお客様も「あら！素敵！」とお客様に思わず声を掛けるくらい、楽しそうで幸せそうな表情がその場にいたスタッフやお客様にも伝わりました。そしてお客様はお客様に「店員さんと楽しそうに話すあなたを見てこのお店が気になったの。お店の方が素敵だからよりお洋服が素敵見えるわね」とお話を続けられ、私は今まで感じたことのない幸せな気持ちになりました。そしてお客様はセットアップをたいへん気に入って下さり「主人にも早く見せたい！」とご購入してくださいました。お会計の最中も「あなたが声をかけてくれなかったら…」「あなたがセットアップを勧めてくれなかったら…」と何度も何度も「ありがとう」と伝えてくださいました。

入社して3ヶ月ほどの私はお客様をお見送りしながら「この気持ちを忘れてはいけない」と強く感じると共に、「この気持ちを感じるために販売員になったんだ。」と感じました。そしてこのような忘れられない経験ができたのは、楽しそうなお店の雰囲気作り、お店の雰囲気を作るスタッフ同士のやりとり、スタッフとお客様のコミュニケーション…様々な日々の積み重ねが繋いでくれた「ありがとう」だと思いました。数年過ぎた今も、まだまだ社会人としても販売員

としても未熟ではありますが、” ありがとうと言われるお店作り” の一員となれるよう、私自身も感謝の気持ちを忘れずに日々成長していきます。