

『私のあったか・えっせい』

株式会社虎屋 銀座三越売店

谷中 さくら

入社して6年目となり、あっという間に5年の月日が流れ、近頃では自分の成長を感じる機会も徐々に減ってきたと思っていた頃の事です。

接客中にお客様と会話の食い違いが発生してしまい、お客様から叱咤されてしまうという出来事がありました。

正直理不尽さは感じたものの、お客様が気分を害されたことに変わりありませんので、お言葉を真摯に受け止め、お詫びをし、少しでも挽回しようと接客を続けました。しかしながら、最終的にお客様には笑顔でお帰り頂く事は出来ませんでした。理由は何であれ、お客様にお叱りを受けるのは何年経っても落ち込むものです。

接客後にお客様のお忘れ物に気づいた為、後を追ひ、お渡しを終えて、俯きながらとぼとぼと歩いていると、先程そのお客様のお隣でお買い物をされていた、別のお客様に呼び止められました。

隣で叱咤されていたので、こちらのお客様にもご不快な思いをお掛けしてしまったのではないかととっさに感じ、又ご苦言を頂くことを覚悟していた所、お客様は私にこの様な事を仰ってくださいました。「さっきのあなたの対応、素晴らしかったわよ」。

私は予想していなかったお言葉にただ驚いてしまい、何も返答できないでいると、お客様は続けて「あんな理不尽なこと言われたら普通黙ってられないけど、あなたは販売員としてやるべきことをきちんとやっていたし、本当に素晴らしい対応だったわ」と仰ってくださいました。

私は驚きながらも、お客様にもご不快な思いをお掛けしてしまった事をお詫びした所、今度は私の手を両手で包みこ仰ってくださいました。

「あなたは何も悪くないわよ、あの時周りにいた人たちはみんな分かっているから、気にしないで」続けてお客様は私の名札を確認すると、「谷中さん、また来るからこれからも頑張るね」と仰って、笑顔でお帰りになられました。

昔の自分であれば、お叱りを受けた場合、お詫びをする事に精一杯でしたが、今回の様に、自分の対応を理解してくださるお客様がいらっしやると思った途端、自然と涙がこぼれてきました。

そして自分がこうして成長してこられたのは、今までに出会った沢山のお客様のおかげであったと改めて実感致しました。

今後も沢山のお客様に出会えることを楽しみにしつつ、私自身も成長を続けます。