

『提案してみる勇氣』

株式会社新宿高野 町田小田急店

上田 優月

入社して半年が経ち、仕事にも慣れて常連のお客様に顔や名前を覚えてもらえ、段々と日々のやりがいを感じる余裕も出てきた頃、私は異動で、店舗や取り扱う商品が大きく変わりました。やっと仕事に自信を持って接客ができたのにも思いながら迎えた十月。慣れない制服に、慣れない売り場、接客も緊張、商品の値段もケーキの包み方もまだ全然分からなくて時間がかかり、特に土日は列ができてお客様が並ぶ様子を見てさらに焦る。初めから上手くいく事は多くないとは分かっているけど少し気を落としてしまいました。

私はお客様からケーキに関して質問された際にうまくご案内ができず、その場にいたメイトさんに代わっていただきました。そのお客様は何点かケーキをお買い上げされて、「とても説明が分かりやすく、帰って食べるのが楽しみだ」と言って帰られました。今、お客様に満足したお買い物の体験をメイトさんは提供できていたと思うと同時に、そう言ったご案内を自分のお客様にできないという事にハッとしました。

その日から売り場での空いた時間にケーキの断面イラストを見ながらこう説明できるかな？これとこの商品は似ているが、違いをどう説明しようかな？と商品を見比べたり、書くことが苦手なチョコプレートもメイトさんの書く様々なものを見たりして、次はこんな風を書いてみようと考えられるようになり、自分の接客をこのように改善したいというようなイメージも頭に浮かぶようになりました。そのおかげか、今まで感じていた焦りや不安も最初に比べると小さくなっていったように感じます。

数日後、お誕生日ケーキを買いにこられたお客様がケーキで少しお悩みのようだったので、お悩みのケーキをそれぞれ説明して一緒になって決めました。チョコプレートを書く準備を始め時にお客様の好きなアイドルの話が聞こえてきました。「お好きなんですか？」と伺うと「はい」と満面の笑みで答えてくださり、私も好きなグループだったのでチョコプレートにグループのモチーフを描いてお見せすることにしました。

最初は余計な事をしてしまったかなと不安な気持ちでしたが、見せると跳ねて喜んでくださり「ありがとうございます。一年で一番いい日になりました」と言っていただけました。喜んで頂けたことに安堵の気持ちと嬉しい気持ちで涙が出そうになっていました。

この日改めて誰かのお祝い、記念日を飾るお手伝いをさせて頂いているのだと実感して喜ばしく思いました。

お客様に喜んで頂ける接客を考え、実践し、最高の記念日になるようにお手伝いができるように、今日も頑張ります。