

『筆ペンで心に刻んだこと』

株式会社赤坂柿山 吉祥寺東急店

上野 聡美

吉祥寺で働くようになり、店舗は違うが約20年以上になる。その間ずっと柿山に来てくださるお客様も何人もいらっしゃいます。その中に私の東急配属当初から来ていただいているお客様がいらっしゃいます。

いつも隔週金曜日か土曜日に来店され、その際は、のしと筆ペンを用意してお客様自身に名入れをしていただくのが習慣になっています。

数年前の事です。いつもの様に用意した筆ペンのインクが出すぎてしまい乾くまでお待たせしてしまうことがあり、ついつい隣の店舗の方から借りた筆ペンで書いていただくことが何度か続いたある日。

「最近 隣の筆ペン借りているよね。実は気になっていたんだよね…」私はその言葉を聞いた瞬間、思わずドキッとして「すみません。インクの出が良すぎて乾くまで〇〇様をお待たせしてしまうと思い、借りてしまっていました」。

「昔、海外の工場で指導したりしていたことがあるんだけどね、現場では、まず道具がきちんと整備されているか、仕事を始める前に必ずチェックしなさいと言い続けてきた。道具に少しでも不具合があるといろんなところに支障が出て仕事にならなくなるからね。筆ペンも私から言わせてもらえればお客様をもてなす大切な道具の一つだよ。そう思わない？」とご指摘を受けました。その時、私はハッとして自分の浅はかな考えに、すごく恥ずかしい気持ちになりました。

「大変申し訳ございませんでした。〇〇様のおっしゃる通りです。お客様をもてなすという大切な事に繋がるとは気が付きませんでした。〇〇様からのご指摘がなければずっと気が付かず、このまま借り続けていたかもしれません。ご指摘頂けてありがとうございます。」

そう伝えると、お客様はいつもの様になっこりとされ、「わかってもらえればいいんだよ。」

「また来るね」と優しくおっしゃって帰られました。

最近では、パソコンでの名入れが多くなり、筆ペンの使用は減り、ましてやお客様自身で書かれる方も少なくなった中、本当にお客様の言葉が身に染みしました。私を思って言ってくださった事に心から感謝しています。

その後もずっと来店されていましたが、今年に入って暫くいらっしゃらない時期もあり、心配していました。ある日の夕方、娘さんが来店され「父がいつも買っていたのってどれかしら。実は父が亡くなってしまって。私もまだ受け止められないんです」と涙ぐまれ、「父が今までやっていた事を私も引き継いでいこうと思っています」

とおっしゃって、お父様と同じ様に、表書きは“感謝”とお名前を書き入れて行かれたそうです。

翌日出勤して、そのことを聞かされました。そのお客様は私の父と同年齢の方でしたので、他人事とは思えず、思わず涙が浮かんでできてしまいました。昔、お話しした様々な内容が頭の中

をぐるぐると駆け巡り、「お客様をもてなす」ということは、一生に一度の出会いかもしれないお客様に対して万全の準備をしておもてなしをする『一期一会』の心を教えてくださったと改めて気づきました。

〇〇様が十数年ずっと心を込めて書き続けた達筆だった“感謝”の表書きを忘れません。

ありがとうございました。