

『Can you speak English?』

株式会社銀座マギー Of STAYLE ウィング高輪店

尾下 由来子

最近の私の接客は、“Can you speak English?” から始まることが増えた。婦人服や女性向け雑貨を取り扱う当店では、男性の、かつインバウンドのお客様は一際目立つ存在である。

私がレジ周りの片付けをしていた時のこと。店内一高い棚をも超える背丈の男性が、興味深そうに雑貨を眺めている姿が見えた。バックやアクセサリ、カラーボトルなどを置いてあるその棚を、背中を丸めて覗き込むようにしている。カラーボトルを一つ手に取り、戻し、また別のボトルを手取る。何か気になることでもあるのかと、私はその男性に駆け寄った。

目が合うと彼は「Can you speak English?」と尋ねてきた。それなりに理解は出来るものの、簡単な単語での返答しかできない私は、「Little」と答える。すると彼は少し笑って、さっきよりもペースを落として話し始めた。「ありがとう、ゆっくり話すね。僕も日本語は話せないから。このボトルにはどれくらいの水が入るの?」。具体的な内容量を書いていないカラーボトルを手に取り、首を傾げている。私は付属の箱を倉庫から持ってきて表記がわかるように彼に箱を手渡した。「310mlです。小さいペットボトルくらいの量は入ると思いますよ」「ああそうか。ありがとう。これにコーヒーを入れて仕事に持っていきたくてね。色はこの2色だけ?」店頭にあったのは、パステルピンクとパステルブルーの2色。大人の男性が持って歩くには、少々勇気のいるような、可愛らしい色合いのものだった。ましてや、仕事で持っていくとなったら尚更。ふと、私は倉庫にしまっているステンレスグレーのボトルの存在を思い出した。箱を取りに倉庫を覗いた時に、似たデザインのボトルでグレーのものがあったような。

「ちょっと待っててください」。小走りでも倉庫に向かい、雑貨が置いてある棚を見渡す。グレーと表記された箱を手にも彼の元へ舞い戻った。

倉庫でステンレスグレーのボトルを見つけたのはいいが、商品自体がどうやら違うようで、さっきのボトルより値段が少し高いもののような。見せないよりはいいだろうと、私が「少しお値段が上がってしまうのですが」と言いながら見せると、彼は目を大きくして喜んだ。「おお！これがいいな！かっこいい！値段は気にしないよ、ありがとう。これにするよ」「ありがとうございます」。

お会計中、彼は上機嫌だった。サイズ感、色合い、彼の好みに合ったのかもしれない。

「日本には仕事できているんだけど、今日しかいられなくてね。残念だよ」「そうなんですね」

付属の箱は要らないと言うので、会計を済ませてそのままボトルを手渡す。

「本当にありがとう、助かったよ」「ありがとうございます、良い一日を」買って今すぐ使いたい。というお客様は、この店舗では珍しくない。立地柄、旅行者や遠出、出張などでこの辺りを利用する人が多いからだ。しかし、急に必要になったから、とは言っても、やはり気に入るモノを買いたいものだろう。

「いいものが手に入った」と、笑顔でお店を去っていただけることが、私にとってはこの上ないやりがいだ。私は、モノとお客様との出会いを繋ぐ役割を担っている。それは国も性別も関係なく。しかも、言語の壁を越え、役割を果たせた時の喜びはひとしおだ。次はもう少し、英語を話せるようにしておこう。

“Can you speak English?” 次そう聞かれた時に、“Yes”と、少しでも自信を持って答えられるように。そう思いながら、私は次のお客様に備えてレジ周りを片付けるのだった。