

『最後は笑顔』

株式会社ワシントン靴店 リーガルシューズ阪急三番街店

三原 千秋

入社して一ヶ月くらいたった頃、先輩が休憩に入る為、初めて一人でお店を任される時間がありました。不安を感じながらも、早く一人前になりたい、休憩から戻ってきたら売り上げが立っていると先輩を驚かせたい思いでこの時間、より責任感を持ち取り組もうと、店内掃除をしながらお客様の来店を待っていました。

すると「履きやすいスニーカー。私足大きいねんけど」と強い口調と強い目つきで圧を感じる女性が来店されました。そのお客様のご要望通り大きいサイズ、幅も広いスニーカーをご用意してお持ちしました。片方のみ足を入れ、「これでいいわ」と即決。一緒に来店のご主人様を呼び、すごい勢いで会計へと進めていくお客様の流れに自分が誘導されるがままになっていました。

お客様の顔を見ると、買い物に来ているのに笑顔がありません。何か不安があるのではと思い、「すみません、もう一度フィッティングを見させてくれませんか」とお客様のテンポよく進んでいた流れを中断させると「右左で足の大きさが違うから大きい方の足が入ればいいのよ」と言われました。それは私の足と同じ悩みで、より共感し調節することで履き心地の良さが変わることを笑顔で伝えました。「じゃあ、お願いするわ」と、先輩から得た知識をフル回転させ、お客様の足が靴にピッタリと合うよう調整しました。すると「すごくいいわ」と喜んで下さり来店時の強い目つきが、への字で優しい目に変わっているのを見て私も嬉しく、「足に合う靴が見つかって良かったです」と。それに対して「それもいいの、そうじゃなくて貴方の一生懸命な所、素敵な笑顔で雰囲気がいいわ」と。入社して初めてお客様から直接受けるお褒めの言葉でした。不安とドキドキが嘘のように消えて、嬉しくてなぜか鳥肌が立ったのを覚えています。そして、お会計に入る時お客様のご主人様が戻ってこられ、「やけに機嫌がいいやん」。そんなやりとりを聞き、自分の提案によって、お客様が笑顔になるという非常にやりがいを感じた瞬間でした。最後には、私の名札を見て「三原さんからまた買いたい」と笑顔で言ってくれました。

この経験から少し経った頃、店長との面談があり「入社して半年、一番大事にしていることは？」と聞かれました。「お客様を最後は笑顔にすることです」と。

私はあの日から、購入有無に関わらず最後は絶対笑顔にしてお客様をお見送りすることを今でも一番大事にしています。