

『心のつながり』

株式会社かねまつ ルミネ大宮店

竹本 麗未

ある日、店頭に立っていると、不安げな表情をしたお客様がご来店されました。

心配になりながらも、お客様がなぜそんなに思い詰めているのかを知りたくて、お話を伺いました。お客様はご結婚に向けての両家顔合わせにふさわしい靴をお探しでした。都内の数々の靴屋を回っても、自分の足にぴったり合う靴が見つからず、とても困っていたそうです。さらに、お仕事でもプライベートでもハイヒールを履く機会が多いのに、『どうしても踵が抜けてしまう』という悩みを抱えていました。長時間履いていると痛くなり、自信を持って歩くことができなかったそうです。また、今回初めて彼のご家族にお会いするので、「失礼のないように振る舞いたい」、「自分の両親にも立派に成長した姿をきちんと見せて安心させたい」という気持ちが、より一層不安をあおり、正直ハイヒールの靴を履くのがとても不安で怖いという心境を教えてくださいました。

お客様の悩みにお応えできるか心配でしたが、少しでもお手伝いできればと思い、私はスレンダーシリーズの中から、シンプルなデザインでありながらヒールには柄が施されており、華やかさを演出してくれる7cmヒールの靴をお勧めしました。試着して頂くと、少し足が前に滑っていたため、フィッティング調整を行いました。少し不安そうな表情のお客様に再度試着して頂くと、お客様は嬉しそうな笑顔を見せながら「これはすごいですね！とても歩きやすく、踵もしっかりホールドされていてヒールの高さをあまり感じません！」と驚いていました。お客様は試着中、鏡に映る自分の姿を見ながら笑顔になっていきました。そして、私に「丁寧に私と向き合ってくれてありがとうございます。自分の好みにぴったりのデザインなのに、これまでにないほど履き心地が良い靴に出会えたなんて本当に嬉しいです。これで自信を持って顔合わせに行けそうです」と感謝の言葉を伝えてくれました。入店された時の顔とは全く違う、とても晴れやかな表情へと変わっていて、私もとても幸せな気持ちになりました。

さらに後日、お店に購入した靴を履いてお客様が顔合わせ直前に立ち寄ってくれました。「改めてありがとうございました。緊張しますが自信を持って行ってきます」と嬉しそうなお客様に、私は心から祝福の言葉を伝え、笑顔でお見送りをすることができました。

この経験を通じて、お客様の立場や願いを深く理解し、最良の選択をサポートできたことに、とても嬉しさを感じました。接客は商品の知識だけでなく、お客様との心のつながりが重要であることを再確認しました。これからも、お客様の想いやニーズをしっかりと聞き取り、寄り添い、信頼と満足を提供できる接客を心がけていきたいと思えます。