

『形のない贈りもの』

株式会社生活の木 梅田阪神店

成川 奨馬

アロマ・ハーブの専門店で勤めて3ヶ月、今まで飲食のキッチン、スーパーの品出しと裏方の仕事しかしてこなかった私にとって、表に立つ接客業は驚きの毎日だった。

ある日、小さなお子様を2人連れられたご家族がお店に来られた。

お渡しした香りのついた紙を顔に近づけ「良い匂い」とキラキラの笑顔で言うお子様に頬を緩めながら、詳しくお話を伺うと、眼鏡をかけた優しそうな雰囲気のお旦那様がおっしゃった。

「アロマのことは知らないのですが、仕事で忙しいことが多く、できるだけ自然なもので疲れを癒やしたくて来たんです」そんなお悩みをお聞きした私は、「男性店員だからこそお客様に近いお話ができるはず。一緒に楽しんで、選んでもらおう」と思った。

「香りって初めてだとハードル高いですよ。でも大丈夫です。僕と一緒に探してみましょー」そう言って緊張をほぐしながら商品を選んだ。

働いて数ヶ月、店長やスタッフの方々のような知識は身につけていない。そんな私が最大限できることは一緒に楽しんで接客をすることだった。いろいろお話をお伺いし、お手軽にリラックス出来るものを、とのことで使いやすいピロースプレーを購入することが決まった。最後にお渡しをするときには、「久しぶりにこんなに楽しくお買い物が出来ました。ありがとう」とお客様。私は楽しくお買い物できて良かった。本当にありがたいお言葉とただ素直にその言葉を受け取っただけだった。

それから数ヶ月が経ち、街がクリスマスモードにさしかかろうとする頃、いつものようにお客様にお声がけしようとしたところ、「お久しぶりです」。なんとあのときのご家族がまたお店に来てくださった。突然の再会に笑顔になっていると、ふいに奥様が「そろそろ夫の誕生日なんです。それで何か欲しいものある？と聞いたらここがいいっていうので来たんです」と。続けて旦那様が、少し照れくさそうに「いやあ、前回は本当に良い買い物が出来たので、ぜひここでお兄さんと自分へのプレゼントを選ぼうと思って」。笑顔でそうおっしゃるお二人を見て、私はお客様にとって1年に1度しかない特別な日のお買い物に、しかも男性の方が来てくださったことに、とても感動した。そうしてお客様は嬉しくて若干興奮気味な私と「前回の買い物で柑橘系が好きだって分かったんですよ」。「ほんとですか。好きな香り見つかってめちゃ嬉しいです。さっぱりとして僕も大好きな香りです」。

こんな会話を楽しくしながら、ピロースプレーだけでなく、ハンドクリームなどたくさんお買い物をしてくださった。お客様をお見送りし、喜びでいっぱいの中、私は気付いた。「お客様にいただいたお言葉は、未熟な私に対して言ってくださった、最高の贈り物」。

だから私は商品以上に「あなたでよかった」とお客様に言っていただけるような価値のある接客を目指していきたい。