

『2つの「ありがとう」』

田中興産株式会社 Luxe armoire caprice 柏ステーションモール店

鮫島 花南映

入社して半年経過後に出会ったあるお客様とのエピソードです。その頃の私はいわゆるスランプ真只中。お客様とも上手く話せず、満足いく接客もできず、同期達の活躍を横目に、自分は全く成長できてないともやもやとした不安を抱えて過ごしていました。なぜ自分はこの職業を選んだのか。それすらも霽がかかったように上手く言えなくなってきて、どうしたらこの状況を打破できるのかもわからずにただ毎日を過ごしていました。

そんな気持ちのなか店頭に立っていたある日のこと、ひとりの女性が入店してきました。手には他ブランドの大きな紙袋。良くないことですが「どうせまた上手くできない」と諦めつつも声をかけ、当店がヨーロッパのお洋服を取り扱っていることなどを話しました。

始めはあまり会話も続かず静かな店内にお客様の足音と洋服の擦れる音が鳴るだけで、私の心の中は焦りと不安でいっぱいでした。ただ、いつもだったらすぐに「あ、やっぱり無理だ」と諦めてしまっていた私でしたが、なぜかその日は諦めずに何度も何度もお客様に声をかけ続けました。自分でも不思議なくらい。

「柄物はお好きなのですか?」「今日はお買い物にいらっしゃったのですか?」「お住まいはお近くなのですか?」。徐々にお客様との会話が弾みだし、最終的に何点かお洋服を買っていただきました。「無理だ」と決めつけてしまった自分を恥じながらも、なんとか上手くできたことにほっと胸を撫でおろしたことを覚えています。

それから1週間ほど経ったころ、先輩からお客様が再来店されたこと、そして今度同窓会があるからそのためのお洋服を私に選んでほしいと仰っていたことを伝えられました。私は前回の反省から、次はもっともっとお客様のことを想って、精一杯リクエストに応えたいと思い、コーディネートを考え当日に臨みました。シックだけど華やかな花柄のブラウスとシンプルだけど洒落感のある黒いスカート、高機能かつエレガントなコート、すべてヨーロッパからのお洋服。当店らしいコーディネートです。

当日朝一番で来店して下さったお客様は、私の選んだコーディネートを気に入ってくださり、全てご購入いただきました。そして後日、私に「会うのが本当に楽しみでした。いただいたお洋服はクローゼットにしまって寝るまでに何度も開けて眺めてしまいました。私のために沢山考えてくれてありがとう」と言ってくださいました。この言葉を聞いたとき、言葉にならないほど嬉しかったとともに、私は「お客様が幸せになるお手伝いがしたい」という気持ちから販売員という職業を選んだことを思い出しました。

自分にとっての接客の軸を思い出させてくれたお客様には感謝しかありません。また諦めずにあの時声をかけ続けた自分にも「ありがとう」と言ってあげたいです。そして、こ

れから出会う様々なお客様の「幸せのお手伝い」ができるようこれからも初心を忘れず、
精進していきたいと思えます。