

『文字で伝わること』

株式会社伊東屋 販売第2部 京都店

木本 美蘭

「手書きの文字は言葉以上に相手に気持ちを伝えることができる」私がそう思うようになったきっかけが、あるお客様との出会いでした。そのお客様は異動してしまったスタッフがよく接客していた方でした。筆耕士をされている方で、愛用している万年筆のインクの出が悪いというご相談をいただいたのをきっかけに私を訪ねてくださるようになりました。

何回かお話を重ねていったある日、私宛にお手紙が届きました。封筒に書かれた私の名前を見た時に「きっとあの方だ」と思うほど達筆で丁寧な文字でした。お手紙の内容は接客時のお礼とその時にお話したこと、またお店に行きますねといった内容でした。

今まで直接「ありがとう」や「また来ます」と仰っていただくことはあっても手書きの文字で目にすることはありませんでした。そんな私にとってそのお手紙は一字一字が特別なもののように感じました。

せっかくだからお返事と思ったのですが手書きで手紙を書くということが久しぶりで、更には筆耕を生業とされているお客様へのお手紙は初めてだったので恥ずかしさと緊張の中、お手紙を書き上げました。

その数日後、お客様が直接手紙のお礼を言いにとご来店くださいました。「手書きの文字を見ているとその人がどんな人かわかる気がするんです。木本さんの文字は丁寧できっと沢山考えて書いてくれたんだろうなと思うと嬉しくて、直接お礼を伝えに来たんだよ」

筆耕士という文字と密接なお仕事をされているからこそその言葉だったと思います。

お客様からお手紙を貰うということは言葉以上に込められた思いがあるのだとその時に思いました。私がお客様のことを考えて時間をかけて書いたのと同じようにお客様が私が接客をした時のことを思い出し、文字を綴ってくださったというのは本当に販売員としてこれ以上ない喜びでした。

筆記具を販売している中で「綺麗に書けるペンはありますか？」という質問をしていただくことがあります。書きやすいと感じるペンはありますが必ず綺麗に書けると断言できるものは正直ありません。しかしそのお客様との出会いをきっかけに「綺麗に書きたい」という気持ちに今まで以上に寄り添いたいという思いが強くなりました。

このお客様とのお手紙のやりとりが筆記具を販売する私を大きく成長させてくれました。