

『アップルパイ』

株式会社新宿高野 名古屋松坂屋店

加美 倩菜

私が店舗に配属されて二週間がたった頃、まだ百貨店の雰囲気に慣れず、不安やドキドキな気持ちで店頭に立っていました。そんなときにお会ったお客様のお話です。

とある日、開店直後にショーケースをのぞき込むようにケーキを見に来てくださった70代ぐらいのお客様がいました。私はお客様に話しかけるようにそっと「いらっしゃいませ」と声をかけました。そうするとショーケースを見ていた目が私に向かふと微笑みながら、「ここのケーキは本当に美味しいわね」と言ってくださいました。その一言で肩の力が抜け、私は「ありがとうございます」と笑顔で答えると、お客様が続けて「亡くなった主人がここのアップルパイが大好きだったの。今日は主人の命日だから大好きだったアップルパイを買いに来たのよ」とおっしゃいました。私は声のトーンを下げながら「そうだったんですね。ありがとうございます」というとお客様は明るく「結局食べるのはわたしなんだけどね」と笑っていました。そして、アップルパイといちごショートを買ってくださいました。お客様にとって、とても大切な日に新宿高野のケーキを選んでもらえること、そんなお店で働いている自分を誇りに思いながら感謝の気持ちを込めて丁寧に箱詰めをしました。

最後にお品物を渡す際、私はお客様に何か言葉を伝えたいと思い、とっさに出たのが「お二人で美味しくお召し上がりください」でした。自分が咄嗟にこの言葉が出ると思わず、びっくりしているとお客様は、微笑みながら「そうね。そうするわ。ありがとう。」と言ってくださいました。

配属されて二週間、まだできないことも多く、自信もなかったけれどあの日のお客様との短い会話の中で、接客は商品を売るだけではない。と初めて実感しました。

今でもアップルパイを見るとあの日の会話とお客様を思い出します。あの日があったから私は変わることができたし、成長することができたと思います。また来年、そのお客様とお会いできたらいいなと思います。