

『今の私にできること』

株式会社ワシントン靴店 阪急三番街店

石川 優花

私は約3年間の育児休暇を終え、昨年復職しました。久々の接客業に大きな不安があり、店舗業態の変化やブランクで自信もなく、今の自分に何ができるか悩むこともありました。

ある日の午前中、小さな女の子と手を繋いだ女性が来店されました。挨拶をすると、お客様は少し不安そうに娘さんの手を握り直し、「少し見させてください」とおっしゃいました。足元はスニーカー。子育て中は自分のことを後回しにし、走りやすい靴を選びがちです。そのお気持ちはよくわかります。

お客様が手に取ったのはヒールが低めのパンプス。しかしすぐに棚に戻されました。「お子様はおいくつですか？」と声をかけると、娘さんは元気に「3歳！」と答えてくれました。私の娘と同じ年齢です。「自分でお返事できてすごいね！」と声をかけると、女の子は誇らしげな笑顔を見せてくれました。その姿にお客様も安心され、商品に目を戻されました。

お話を伺うと、今お持ちのパンプスが履けなくなり、新しいものを探しているとのこと。「入園式や入学式もありますもんね」と私が共感すると、お客様の表情が少し明るくなりました。「そうなんです！でも私はサイズが大きくて購入できるお店も限られるし、大阪にもなかなか来られなくて」との言葉に私も共感しました。育休中、最寄駅から電車で15分の大阪駅にすら子供を連れて行くのは大変で、買い物の自由は限られていました。「せっかくですので、ゆっくりとご覧ください」とお伝えし、娘さんと会話しながらパンプスをご試着いただきました。最初に選ばれた一足はお足に合わず残念そうでしたが、私はブラックとベージュの違うパンプスをご紹介しました。試着されると、お客様の顔がぱっと明るくなり、「見える景色まで変わる気がします」とおっしゃいました。ヒールを履いた姿はキラキラしていて、一人の女性としての輝きを取り戻されたようでした。その姿に、私自身が復職した時の気持ちと重なるものを感じました。

最後に「どちらの色にされますか？」と伺うと、「二足いただきます」と即答。お客様は「本当はヒールが好きなんです。でも子供ができてからは履いてはいけない気がして。でも今日履いたら、行事以外でも履きたくなりました」と話してくださいました。その笑顔は入店時の表情を忘れさせるものでした。

お会計を終え、二足分の袋を一生懸命持つ娘さんの姿にほほえましさを感じながらお見送りしました。その瞬間、「やっぱり私はこの仕事が好きだ」と心から思いました。ブランクがあり知識が不足していても、このお客様に満足していただけたのは、今の私だからこそその接客だと思えました。私にもできることがある。その実感が自信になりました。これからもお客様に寄り添い、笑顔を分かち合える接客をしていきたいです。