

『あたたかな余韻』

株式会社赤坂柿山 東横のれん街

吉岡 千鶴

お中元シーズン。この時期は自店でも商品の優待割引や配送料無料の特典があり店頭が賑わう。本日も開店からお客様が多くいらっしゃる。法人関係から、近隣の方、観光目的のお客様等客層も幅広い。そして多くの方がこの特典を利用し買い物を楽しまれる。そんなある日だ。

「少々お待ちくださいませ。」

私は接客中、1人でお待ちの50代位の女性に声を掛けた。黒いスーツに身を包み浮かない表情で進物を見つめている。

「お待たせ致しました」試食を差し上げた。「美味しい」とお客様の表情は一瞬晴れたが再び曇ってしまった。

ご用途を伺うと。御礼。

「会社関係でこれから静岡に行くの。私と同年代の方に会うのだけど、謝りというか…。その時に何かお菓子を渡したいのよね。いいものあるかしら。」御礼といってもお詫びに近いらしく、それ以上多くは語らなかった。

大事な手土産だ。私も真剣に選びたいと思った。

「お客様、先様は女性の方ですか。」

「そうなのよ。仰々しくしたくないから箱は大きくない方がいいわ。」

「あまり大袈裟にしたくないですね。あ・ら・かしこはいかがですか。薄型でコンパクトなお話し合いです。中身も女性に人気な一口サイズのおかきが6種類入っています。」

「いいわね。けれど固くない？」

「糯米を使っていますので軽い触感でお召し上がりいただけますよ。」

私は他の商品も何品か紹介した。先様へのイメージを膨らませお客様と会話をしたが、

「量が多くない？」「缶だと仰々しい。」「薄焼きおかきだけでは飽きてしまいそう。」

ととにかく悩まれた。商品を見比べ比較しては迷われた。

「先様は味のお好みはございますか。」

「何でも食べる方よ。確か以前、甘いものを食べていたし。」

「お客様なこはいかがですか。お醤油味は勿論、アクセントに甘いおかきも入り、お茶請けにも食べられるひとつつみのセットです。お箱は紙箱ですので先様にも気を使わせないですよ。」

「色々楽しめていいじゃない！お1人だからこれがいい。これにしましょう！」

即決だった。

しかしお会計の時だった。隣で接客している別のスタッフが他のお客様に配送料無料を案内していた。それが自分たちの耳に入るとお客様は再び迷われた。「そうか…送料無料ね。配送

の方がいいかしら。人だけ先に会っておいて品物は後から送る。その方が直接渡すより仰々しくないかしら。」「どうしよう。どちらにしたらいいのかしら…」強く困惑した様子だった。

確かにお客様の言う選択肢もある。しかし今回、お客様はお詫びの品であり先方へ直接渡すご予定で来店された。お客様が思いを込めて選んだ進物、その熱量、直接先方へ届けことが関係を円滑にしてくれると思った。私はそっと背中を押した。

「お客様、勿論、配送料無料も承れます。けれどもせっかくこれから先様と会うのでしたら、ご配送よりも、お顔を見て直接手渡された方が丁寧な印象を感じると思いますよ。今日お客様が時間をかけて選んだお品物です。先様も喜んでいただけたと思いますよ」

「それもそうね。荷物になるのはいいのよ。私力持ちだから。今日はせっかく会うんだし、おしゃべりしながら渡すわ。」お客様のお顔がパツと明るくなった。

お見送りの時、「今日はありがとう。次は自分用に買いに来るわ。」素敵な笑顔で店を後にした。お客様と先方の関係が円滑に進むことを願った。

時期的に配送料無料、優待等、魅力的な特典にあふれた時期だが、自分なりにお客様にとって何がベストであるかを考えるきっかけになった。進物は互いの心をほぐし、距離を縮め、渡した後も温かな余韻を残してくれると思う。だからこそ今回は、配送よりも直接手渡すことに意味があるように思えた。進物を通してお客様に寄り添い、ひとり一人に合った接客をこれからも大事にしていきたいと思っている。