

『初めてのパンプス』

株式会社かねまつ 銀座6丁目本店

内田 若菜

春のある日、若い女性のお客様がご来店されました。その日は、青空が広がり、少し冷たい風が吹く日曜日の午後でした。一人で来店されたそのお客様は、少し緊張した面持ちで、「パンプスを探しているんです」と小さな声で話されました。話を聞くと、アルバイトで使うために初めてのパンプスが必要とのこと。さらに、来年の就職活動でも使いたいと考えているそうです。「母が、パンプスならかねまつがいいって勧めてくれたんです」と恥ずかしそうに笑いながら話してくれたその表情は、どこか初々しさが感じられ、胸が温かくなりました。

最初はヒールの高さで選びたいとのご希望で、いくつかのパンプスを試していただきました。しかし、どのパンプスもぴったりと合うものが見つからず、特にかかとが抜けやすいことに悩んでいるご様子でした。それでも、一足一足丁寧に試していただき、その中で「このヒールの高さが一番好きです」とおっしゃったのが、スクエアトウのパンプスでした。デザインも気に入っているようでしたので、調整を提案させていただきました。かかと部分を微調整し、脱げにくくした後、もう一度履いていただくと、「これなら大丈夫そうです！」と嬉しそうに微笑んでくださいました。その笑顔に、私自身も心が弾むような気持ちになりました。それでも、さらに履き心地が合うかもしれないと思い、細身の木型のパンプスもご紹介しました。

その結果、細身の木型のパンプスが一番履きやすいと感じていただけたようで、「ヒールが高いのにこんなに履きやすいなんて！」と驚きながらも、とても気に入ってくれました。最後に、軽くて機能的なおすすめのバッグもご紹介すると、「これも気になります。また見に来ますね」と笑顔でお帰りになりました。

数日後、店頭での接客内容を振り返りながら、そのお客様の笑顔を思い出していました。初めてのパンプス選びのお手伝いができたこと、その結果として満足していただけたことは、私にとっても大きな喜びでした。なぜなら、私自身、初めてのパンプス選びで失敗してしまい、長らくパンプスに苦手意識を抱いていた過去があったからです。その経験から、初めてのパンプスが快適で素敵なものであることの大切さを心から感じていました。

それから約2ヶ月後、そのお客様が再びお店を訪れてくださいました。今度はお母様と一緒にでした。「前回紹介していただいたバッグを見に来ました」とのこと。そのとき私は他のお客様の接客中で直接お話しすることはできませんでしたが、お帰りの際にわざわざ私に声をかけてくださいり、「パンプス、とても履きやすいです。ありがとうございました」と感謝の言葉をいただきました。その瞬間、胸がいっぱいになりました。

この経験は、私の接客に対する自信をさらに深めてくれました。そして、かねまつの靴が初めてのパンプスとしてお客様の心に残る一足になること、そのお手伝いができることに誇りを感じました。

これからも、初めてかねまつを訪れるお客様にも、長く愛用してくださっているリピーターのお客様にも、かねまつの靴の素晴らしさをお伝えできるよう、日々努力を重ねていきたいと思います。先輩方から学びながら、自分自身も成長し、より多くのお客様に心から満足していただける接客を提供していきます。