

『1年後の答え合わせ』

株式会社板垣 銀座 伊東屋本店

大滝 教光

季節性の強いカレンダーや手帳の担当を数年している人ならば、一回もお会いしたことがないのに「毎年〇〇をお買い求めいただいている〇〇様」と電話の声やお名前だけですぐに反応できるお客様が何人かいると思います。その中で、昨年初めてお会いし接客したお客様のことを紹介したいと思います。

このお客様と初めてお会いしたのが昨年9月。毎年手帳の予約をいただいている、ご年配の男性です。例年通り商品入荷の連絡をすると一人のご年配の男性のお客様から「頼んでる手帳の中の一冊がどうも使い難い」との事。要望を聞き、何点か用意するので後日ご来店いただく事になりました。数日後、「大滝さんってのはいるか」とレジにいた店員に言っている声ですぐにあのお客様だと分りました。すぐに用意していた手帳を持ってお客様のところに行き、一冊ずつ説明をしました。しかしお客様が思っているイメージと合うものが無かったのか「何か違うんだな」と。自分も少し困ってしまいましたが、何かヒントになればと思い「もしお使いの手帳をお持ちでしたらどんな風に使われているかを見せていただけますか」と言うと、

「俺のじゃなくて、母親の手帳なんだよ」とおっしゃいました。その時初めて使われる方がこのお客様ではなく、女性、それも96歳になる方が使う手帳だと知りました。勝手にこのお客様が使われる手帳だと思っていた為、一冊良さそうだけど色合いや見た目が可愛い手帳を外して紹介していました。その手帳をお持ちして説明するとイメージが合ったようで「今年はこれを使ってもらってみるわ」とこの手帳を選ばれました。時間は少しかかりましたが、お客様と一緒に探した手帳。お母様が気に入っていただければ良いなと思いながら、月日が流れました。

一年がたち、手帳の入荷連絡をしていく時期になりこのお客様にも連絡を入れました。留守番電話になってしまったので「去年の手帳でよろしければ表紙の色合いが変わったのでお選びできるよう用意しておきます」と吹き込みました。

休み明け出勤すると、このお客様からお昼に電話が欲しいと伝言が有りました。電話に出た社員から、「大滝は休みなので、自分でよければ対応します」と言ったところ、「そんなんじゃないだよ。明日電話をくれるように言ってくればいい」と怒られたそうです。昨年紹介した手帳が合わなかったのかなと思いながら電話をした所、「来週いつ出勤」と聞いてきました。「あの手帳、母がすごく喜んで使っている。色々探してもらったし、直接会って礼を言いたい。大滝さんから今年も手帳を買いたいんだ」と大変うれしいお言葉です。数日後ご来店され「一年に一回ですまないが、来年も電話を待ってるよ」と言ってお帰りになりました。昨年行なった接客が、一年たってお客様にとって良い接客ができていたんだと実感できた出会いでした。