

『忘れられないお客様』

株式会社虎屋 赤坂店

井上 麻美子

アルバイトからスタートした私のとらや人生は、今年で 25 年を迎えました。改めて振り返ってみると、人との出会いに恵まれ数えきれない方々に支えられ、お客様からはお叱りいただいたりお褒めいただいたりと本当に色々な出来事がありました。

その中で、私が虎屋の社員である事を誇りに思え、接客に対する考えが変わった出来事を今回思い起こして綴ってみようと思います。

25 年前、アルバイトとして虎屋に入社した私は、「あの有名な羊羹屋さんだ」「和菓子だから、お客様はおじいちゃまおばあちゃまが多いのかな」そんな印象でした。

元々業種は違えど接客業を経験していた私は、慣れれば何とかなるだろう…と、求人誌の「業務：接客」という文字にふわりとした余裕を持っていました。

そんなスタートをきった私ですが、その後パートナー社員として採用していただく事ができました。次第に接客以外にも色々な仕事を任せてもらえるようになり、覚えることが増えていきました。今思えば、新しい事を教えてもらえる喜びや嬉しさの方が大きくなっていき、肝心な接客はその合間にこなすという状況になってしまっていたように思います。

その日の朝は、先輩と私の 2 人での開店でしたが、先輩から電車の遅延で開店に間に合わないとの連絡がありました。

平日だし、先輩もすぐ行くからと言ってくれていたし、まあなんとかなるだろうと 1 人で開店を迎えました。

開店のご挨拶が終わったと同時に、1 人の女性のお客様が来店されました。そのお客様は見るからに笑顔がなく表情も暗く、正直いやだなと瞬間的に思いました。私は「おはようございます」と挨拶をしましたが反応がありません。早く先輩が来ないかなと内心想いつつお客様の動向を見ていました。

当時の私は、お客様の背景や気持ちに寄り添うことができておらず、むしろ早く決めてくれないかな、朝の仕事も進めないといけないし、とさえ思っていました。

そのお客様はしばらく店頭をご覧になった後、小形羊羹の『おもかげ』を 2 本手に握りしめてレジにいらっしゃいました。その時もやはり表情が暗く、単品 2 本だしご自宅用で大丈夫だろう、と勝手に考えながら受け取りました。しかし受け取った瞬間に、やっぱり表情も暗いし、怒られたらいやだし、という気持ちになり、2 本はご自宅用の袋でご用意してもよろしいでしょうか？と恐る恐るお聞きしてみました。するとお客様が、

「実は父が亡くなり、今日納棺をするのです。父が生前こちらの『おもかげ』が大好きでよく食べていたので、一緒に棺に入れてあげたいと思って買いにきました。少しですみません」と涙ぐみながらお話しをしてくださったのです。

そのお話を伺った瞬間、表情だけで私が勝手に近寄りづらいと決めつけてしまい、お客様に寄り添えなかった申し訳なさや後悔の気持ちが押し寄せ、気づけば手が勝手に弔事用の包装紙をカットし始めていました。

「お時間を少し頂きますが、丁寧に包ませてください」

私はどうしても「綺麗に丁寧に包んだ『おもかげ』を、大好きだったお父様に届けて頂きたい」その気持ちしかありませんでした。

包装紙をきれいに包める大きさに切っている時から涙が止まらず、お客様に気づかれないように準備をしました。包装が終わりお客様の元へお持ちし目が合った瞬間、お客様と一緒に店頭で泣いてしまいました。

お客様は「少しなのに丁寧にありがとうございます。父も喜んでくれると思います」と言ってくださり、お帰りになりました。暗かった表情は悲しみと疲れゆえのこと、ここに来るまでも大変であっただろうと、お帰りになってから考えれば考えるほど、申し訳ない気持ちでいっぱいになりました。

入社時にふわりと捉えていた、「業務：接客」の中に込められている一番大切な事を、お客様に教えていただいた出来事でした。

「人生の節目にお使い頂く」という重みを感じたと同時に、私の仕事は「接客業」なんだ、お客様の気持ちに寄り添い、虎屋で買い物をして良かったと思っていただける接客をしたい！と心に誓った、忘れられない日となりました。

その後たくさんのお客様から何度となく掛けていただいた「とらやさんなら安心だから」という言葉に感謝と誇りを持ちながら、これからもわたしにできることを、わたしなりに精いっぱい頑張っていきたいと思います。