

『ゆりかごから墓場まで』

株式会社赤坂柿山 大丸東京店

長谷川 千紗

できるだけ長く、多く、ゆりかごから墓場まで誰かに寄り添うことを生業としていきたい。
漠然とあったイメージが今の私の原動力です。

「ゆりかごから墓場まで」

この言葉は学生時代アルバイトをしていたお店の社訓でした。

そこは懐石料理のお店で、産まれたばかりのお子様を祝うお席から故人様偲ぶお席、その全てに立ち会うことができるから、確かそのような意味合いだったと思います。

当時、その言葉を初めに聞いた時は少し怖いな、というのが率直な気持ちで、特に深く意識したものではありませんでした。

この出来事は私が入社してしばらく、少しずつお店に慣れて来た時の出来事です。

私の勤務する大丸東京店は毎日国籍問わず様々なお客様がいらっしゃいます。

その日いらっしゃったのは私と同世代か少し上の女性のお客様。初夏で気温も高い中、かっちりとした黒のスーツにキャリーケースを引いていらっしゃった。

普段ならなんてことはない、出張かな？と思う位のお客様だが、どうにも気になってしまったのは、お客様の表情が張り詰めたような、なんとなく重い雰囲気を感じていたから。

「いらっしゃいませ。何かお探しですか」

お声がけしてみると、仏事のお品物をお探しでした。ああ、私は納得しました。

お話を聞いて、お品物に間違いがあつてはいけないと、先輩に確認をとって準備を進めます。

お品物を包み終わり、お客様へお渡しする時、私は思いました。お客様へ何とお声がけしたらいいのだろう、と。

なんてことない買い物なら「ありがとうございます。」「またお待ちしております。」等だろう。

でもご不幸のあったお客様にそんなことは言えない。表情は？笑顔は不謹慎ではないだろうか、でもただでさえマスクで顔の半分が見えないのに真顔でお渡しするのはご不快ではないだろうか。

そんなことがぐるぐると頭を占め、とっさに出た言葉は「お気を付けて」確かそう言ったと思います。

そして表情は控えめな笑顔を心がけたつもりだが、多分眉を八の字にしてなんとも言えない顔だったのかも、と思います。

「・・・ありがとう」

その時、お客様はほんの少し表情を緩めてそう言ってくださった。

背を向けるお客様に見えなくても、深く一礼した。

もっと他に何かあったかもしれない。できたことがあったかもしれない。でも、少しでもお客様に寄り添うことができたなら、と思いを込めて。

接客に満点はない、限りがないから。私はそう考えます。私自身と対するお客様、ひとりひとりに立場や背景があり、それらだってほんの少し状況が変わればがらりと変わってしまいます。だからこそ、私は一つ一つの経験を積んで重ねて大切にしまって、その中から取り出した最善を選んでお客様に贈りたいです。

それがうまくいかない時もある。嫌になってしまうこともある。でも辞めてしまいたくはないのです。

ゆりかごから墓場まで

どんなお客様にも寄り添えるように。出来るだけ長く、多くのお客様に。

私はそう思いながら今日も売り場に立っています。