

『何年経っても』

株式会社ワシントン靴店 リーガルシューズ池袋パルコ店

柿本 直子

私が入社して二年半が経った時の出来事です。二月下旬、仕事にも慣れてきて接客をするのが楽しくなりだした頃、靴を整理していると七十代くらいの女性のお客様がご来店されました。不安そうに周りを見渡し何かつぶやいていたので、私は困った事があったのではないかと心配になり、お客様に近づき声かけをすると、「足が悪いのですが、三月に孫の卒園式があって出席する事になったので歩きやすい靴はないかしら。」とおっしゃいました。私は、足が悪いのなら立っているのは辛いかと思い、椅子に座ってもらいました。そして当日の服装や色は何色が良いのかいろいろと質問し、お客様の条件に合う靴を何足か試してもらいました。ヒールが低めの歩きやすくアイボリー色のパンプスに決まりました。

お会計をしようとした時、お客様が「ちょっと自慢したい事があるんですけど聞いてもらっても良いかな」と、このような事は今までなかったので不思議に思い「どうされましたか」と伺うと、鞆の中から手作りの雛人形が出てきました。私は思わず「可愛い」と言葉を発していました。お客様は満面の笑みで、「実はこれ孫と一緒に作ったの嬉しくて誰かに聞いて欲しかったの」とやっとなんかに話せた満足そうな顔をされていました。私も何だか嬉しくなり、「素敵な事ですね。いつでもお孫さんとの出来事を話にお店にいらして下さい」と答えると、お客様はどこか寂しそうに「靴を買わないのに話だけに来るのはなんだか申し訳ないわ」

当時の私は、そのような考えはなかったので人によって考え方が違うと気づかされました。悲しい想いのまま帰ってほしくなかったので「大丈夫です。私もお客様とまたたくさんお話したいです。お孫さんの卒園式の話も聞きたいです」と答えると、お客様は笑顔に戻り「ありがとう。今日はとても良い日になったわ。今度この靴でお店に来ようかな」と言い購入されていきました。

後日そのお客様の娘さんとお孫さんがご来店されました。お客様の足が悪いので代わりにお礼をしに来た事、先日娘さんも付き添いで来る予定でしたが頑張って一人で買い物に行きたいとおっしゃっていた事を知りました。私は事情を知らなかったので経緯を聞いて驚きました。娘さんは一人で買い物に行かせたので不安で家で待っていたそうですが、お客様が笑顔で帰ってきたので尋ねると、「親切な店員さんに靴を選んでもらって昔みたいに買い物する喜びを感じられた」と話していたそうです。

人に感謝される、必要とされる事はとても幸せな事です。この出来事は何年経っても私にとって、また仕事を頑張ろうと思立たせるような気持ちにしてくれます。