

『思い出を彩る服選び』

株式会社銀座マギー 横浜ポルタ店
戦 碩文（セン ケンブン）

入社して三ヶ月が経とうとしていた頃、私はあるお客様との忘れられないエピソードを経験しました。当時は、接客に少し慣れてきたものの、自分の対応力に自信が持てず、毎日が不安でいっぱいでした。特に、外国人社員としての私は、日本語もある程度話せるようにはなったものの、やはり自分の言葉の壁や文化の違いに不安を感じる事が多く、毎日が試行錯誤の連続でした。

そんなある日、店に一組の中国人観光客のご夫婦がいらっしゃいました。店内をゆっくりと歩きながら、商品に目を向けつつも、お互いに何か話し合っている様子でした。しかし、日本語の説明を見て少し困惑しているようでした。私はすぐに状況を察し、「こんにちは、お探しのものはありますか」と中国語で話しかけてみました。彼らは驚いた表情をし、一瞬目を見合わせた後、「本当に助かります。日本語があまりわからなくて」と笑顔で返してくれました。彼らは「日本製の服はとても質が良く、長く使えると聞いています」とおっしゃっていました。私は、生地の質感や製造工程にこだわった当社オリジナルデザインの商品をおすすめし、その丁寧な物づくりについて詳しく説明しました。奥様は「旅行中に着るのにぴったりで、あとで友人にも自慢できるような服が欲しいのです」と言われた時、私はその言葉に共感しました。旅行先で購入する服は、ただ着るためのものではなく、思い出そのものを彩る大切なアイテムです。そこで、私は季節に合わせた柄のブラウスや、シンプルでありながらどこか上品なデザインのワンピースをいくつかお見せしました。

二人は、私の説明を熱心に聞きながら、奥様は服を試着していました。奥様は、花柄のブラウスを手に取り、試着室から出てきたときに「これは本当に素敵ね。旅行中も着られそうだし、普段使いにもぴったり」と嬉しそうに話してくれました。

最終的に、二人は私のおすすめした服をいくつか購入し、「あなたのおかげで、とても良い買い物ことができました。旅行の素敵な思い出になります」と、とても喜んでくれました。私はその言葉に胸が温かくなり、自分の仕事がただの販売以上の意味を持っていることを実感しました。

お見送りの際、彼らは「次に日本に来た時は、またこの店に来ます。そして、必ずあなたに会いに来ます」と言ってくださいました。その言葉に私は深い感謝とやりがいを感じ、私はただ商品を販売するだけでなく、お客様の気持ちに寄り添い、彼らが安心して楽しい時間を過ごせるようにサポートすることの大切さを学びました。これからも、中国からのお客様をはじめ、世界中からいらっしゃる方々に、日本での素晴らしい思い出を作っていただけるよう心を込めた接客をしていきたいと思えます。