

## 『笑顔のループ』

株式会社新宿高野 横浜そごう店

佐々木 裕花

入社して半年以上が経ち、横浜そごう店の個性豊かなメンバーと日々やりがいを感じながら仕事をしています。多くのお客様にご来店頂きますが、ひとりひとり丁寧に対応し、「佐々木に接客してもらって良かった」と思って頂けるように、お品物や笑顔をお届けしています。

ある混雑した日曜日の夕方、初老の男性がご来店されました。奥様のお誕生日ケーキが欲しいとの事だったので、チョコプレート、キャンドル、リボンをサービスでお付けできることをご提案しましたが、「恥ずかしいからいらない」とお断りされてしまいました。「奥様はきっと喜ばれると思いますよ」とお伝えしましたが、いらないの一点張りでした。いらないとおっしゃっているからな…と思いながらプレートがのっていないホールケーキを箱詰めし、お手提げに入れていると、隣から「チョコプレート、かわいく書いてもらって良かったね」と嬉しそうなお子様連れのご家族の会話が聞こえてきました。

すると、男性が気恥ずかしそうに、「今更で申し訳ないのですが、今からでもチョコプレートを書いてもらえますか？」とおっしゃったのです。私は、すぐに奥様のお名前を伺い、チョコプレートにお書きしてホールケーキにおのせしました。出来上がったチョコプレートを見た男性はご来店された時の五倍以上の笑顔でした。「恥ずかしいけれど、何歳になっても誕生日ケーキに自分の名前があったら家内も喜ぶと思ってやっぱりお願いしちゃいました。混んでいる中、わざわざケーキを取り出して、チョコプレートを書いてくれてありがとう。」と喜んでいました。せっかくならキャンドルとリボンも付けましょうとご提案し、世界で一つだけの、男性から奥様に贈る誕生日ケーキが出来上がりました。

正直、混んでいる日曜日の夕方に、袋と箱からケーキを出し、チョコプレートを書くことに対して面倒だと少し思ってしまいました。

しかし、男性の笑顔と喜んでる姿を見た瞬間、お書きして良かったと心の底から感じました。夕方までの疲れが一気に吹き飛び、この日の中で一番の笑顔が私の顔から生まれました。その後ご来店されたお客様にも満点の笑顔で接客でき、沢山のお客様の喜びと笑顔を作ることができました。

男性から誕生日ケーキをプレゼントされた奥様の反応は私にはわかりません。しかし、お帰りの際の男性の笑顔から想像すると、きっと奥様も笑顔でケーキを受け取り、素敵な誕生日の夜を過ごしたのではないかと思います。

売場の中で、喜びと笑顔のループが生まれた瞬間でした。入社直後に課題と感じ、悩んでいた笑顔で接客する事が出来るようになったと自信を持てるようになった瞬間でもありました。この日の出来事を胸に刻み、もっともっとメンバーとお客様が佐々木と会話をすると楽しい、嬉しい、笑顔になると思ってもらえるような、笑顔のループを作れる人になりたいです。