

『ありがとうの輪』

株式会社伊東屋 銀座伊東屋本店

松本 麻美

私は人と話すことが得意ではありません。

社会人になって初めてお客様に「いつもありがとう」と言われた一言に、うつむいて会釈したあの時。嬉しかったけれど、まだ一人前ではない自分がいて自信がない故の精一杯の行動でした。お客様がお婆さんだったことは覚えているけれど、どんな雰囲気の方か見えていない程、どんな想いで気持ちを伝えて下さったのかも解らずじまいでした。それ以来お客様の様子をよく見ることに、耳を傾けることを心に決め、接客と向き合っています。

暑さが残る秋のこと。週末のお店は大混雑。キャリーカートを引きいた80代の女性のお客様から、一緒に買い物を手伝って欲しいと声が掛かりました。両眼を白内障の手術をしてまだはつきり見えない為、昇進祝いのカードと一緒に選んで欲しいというご要望でした。

ポチ袋をカードに添えるとのことで、鯛の形をしたカードを選ばれました。

ユーモアを交えた、めでたい（鯛）御祝いのカードです。

「退職する前は経理を担当していたね、もう20年も前になるけどよく声をかけてくれた営業さんがいたの。ご飯食べているのかしら？と思うほどヒョロ～とした男の子。その子がね、この前外で私を見つけて声をかけてくれたの『〇〇さん！』で。名前を覚えてくれて、とっても嬉しかったのよ。私もよく声をかけてくれたから名前を覚えているのよ。それでね、昇進したって聞いて御祝いしたくなって、今日はカードを探しに来たの」と嬉しそうにお話し下さいました。

「もし宜しければ鯛のカードに付属している白い封筒を、オスカーという金色の華やかな封筒に入れ替えてお渡しするのはいかがでしょうか」と提案したところ大変喜んで下さいました。「いいわね！他にも何か入れたくなってしまったわ」と2個セットの犬のリフレクターキーチェーンをご購入下さいました。「犬を飼っているから夜のお散歩にいいわね」と何度も確認されて本当に嬉しそうに眺めていらっしゃいました。

キャリーカートからファイルを取り出し「この子が営業さんだった子なのよ。偉くなって、おおきくなったのよ」と写真を見せて下さいました。

恰幅のいい大柄な50代男性でした。

お客様にとって感謝の気持ちを持ち続け、応援している人なのだと伝わってきました。

お会計に向かう途中足を止めて私に、「ここで全部揃って本当に良かったわ！ありがとう。実はね他の階も見てきたの。でもなかなか決まらなくて。それにね、元気をもらったわ！ありがとう。これ、あまり手に入らないんだけど、私の好きなお菓子お裾分けね」とビスケットを分けて下さいました。驚きと、申し訳なさ、嬉しさで「すみません貴重な物を頂いて宜しいのでしょうか。有難うございます」と御礼を伝えレジをご案内しました。

とびきり元気よく接客をした訳ではありません。お客様がもし目の不自由さを感じていらっしゃるのならば納得してもらえるように商品の色形を伝えられるよう注意して接客をしていました。こんなに沢山のありがとうと感謝の気持ちを伝えて下さったことが嬉しく、私の方が元気を分けてもらった結果となりました。

昔を振り返るとありがとうの思い出は苦いものから始まりましたが、これからも沢山の”ありがとう”の気持ちを伝えていきたいと思います。