

「小さな出会い」

株式会社ユーハイム 立川高島屋店 高坂 育子

入社して二年半、まだまだ成長過程の私ですが、いろいろなことがありました。顔を覚えていただいたお客様ができたこと、誉めていただいたこと、ちょっとした言い方でお客様を不愉快にさせてしまったことなど、考えてみればきりがありません。それでもこの仕事にはいろいろな出会いがあり、お客様と接するという貴重な体験ができる奥の深い仕事だと思っています。

そんなある日、中年の女性のお客様が来店されました。ちょっと控え目な様子で「バウムクーヘンの写真を撮らせていただけませんか？」とおっしゃられました。急なことだったので理由をお伺いしてみると、小学生の娘さんが学校の課題でドイツ菓子について調べられているということでした。夏休みに利用した空港で当社のバウムクーヘンを購入されて、バウムクーヘンがどうやってできているかなどは調べてわかったけれど、切る前の大きいバウムクーヘンの写真がないので欲しいということでした。

残念ながら娘さんは習い事でお会いすることができませんでしたが、お話しを聞いて、すぐに承知しました。「ただ、営業時間中で他のお客様もいらつしやいますから、閉店後に写真を撮り、送らせていただきたいのですが、いかががですか？」と提案しました。するとそこまでは、と恐縮されて、後日お店に取りに来られることになりました。

翌日の夜、閉店後メンバーと二人でどうしたらわかりやすく見えるかなど試行錯誤をしながら写真を撮りました。そうした中で、改めて自分が販売している商品に誇りを持っていること、もっともっといろいろな人に伝統のバウムクーヘンを知ってもらいたいと思っていることを再認識し、自分にとっても大変有意義な時間になりました。

しかし、来ていただく決めたその日はどうしても出勤することができなかったので手紙を添えて店のメンバーに渡してもらおうことにしました。そして、現像した写真を確認し、店のメンバーに託してお店を後にしました。

その一週間後のことです。出勤すると、その親子のお客様からの書類がお店に届いていました。私が休みの日に来店され、置いていかれたそうです。なんだろうと思いつながらそれを開くと手紙とともに、ドイツ菓子について調べてまとめた

課題の紙が入っていました。

それはとてもよくできていて、それだけでもびっくりしたのですが、なんと最後の数ページには、自分たちが撮った写真を使って解説しているものが載っていました。手紙にもお礼の言葉とともに「これからがんばってください」とあり、読んだ私はただ嬉しくて、にこにこしてしまうばかりでした。こんなに喜んでいただいて、こちらこそありがとうございます、と思いながら。

今までいろいろなお客様にお会いした中で特に印象に残る出会いでした。時には今回のように販売することだけではなくても、お客様に喜んでいただけることがあると気付かされました。

これからも、一人でも多くのお客様に喜んでいただき、その喜びを自分の喜びと感じられるような販売員に成長していきたいと思えます。

販売って素晴らしい。人と人との小さな出会いがあるからです。