

「教科書」

株式会社ドンク 西神そう店 松田 真由美

人と接する仕事がしたい。

ジムや営業など様々な経験をしてみて、自分が好きな仕事はコレだ！と接客の仕事に入って約五年になりますが、日々その楽しさや難しさに直面しています。

私の笑顔に笑顔で応えてくださったり、この商品が大好きと行ってくださるお客様に出会うと、元気もやる気もどんどん出てきます。逆に、お客様に不快な思いをさせてしまったり、お叱りを受けたりすると自分の未熟さに嫌気がさします。でもそれは、いまの自分が成長できる大事な教科書をもらったのだと思って日々励んでいます。

週に一、二度来店してくださるお客様で困った方がいました。少し知的障害があるようで、いつもは腰の曲がった年配の母親と一緒に買い物をするのですが、時々一人でも来店されるのです。感情のコントロールが難しいらしく、自分の目当ての商品がなかったりレジ待ちをしなければならなかったりすると、フロア全体に響き渡る程の大声で怒鳴り散らし、他のお客様にも怒りながら話しかけるのです。

母親は、来店する度に「あの子が一人で来たら皆さんに迷惑かけてるんと違う？ほんとにすいませんね。」と、申し訳なきように謝っていくのですが、苦笑いで応えるしかありません。初めのうちは百貨店の係員が何事かと飛んできましたが、何回目かになると「またあの人か。」という雰囲気で見ぬ振りになりました。従業員の間でも、彼女が来店すると、怒られないように細心の注意を払っても結局怒鳴られながら接客しなければならぬので「他のお客様の迷惑やし、もう来てほしくないね。」と言いつたりしていました。

確かに困ったお客様ですが、わざわざ自店を選んで来店して下さっているお客様を、私達が選り好みしてもいいものでしょうか？何とかこのお客様にも気持ちよく買い物をしていただきたいと思い、いろいろと作戦を練った末、私を覚えてもらって友達のように思っていたらいて買い物しやすい空気をつくらうと決めました。

いつも買う商品や好みの袋詰め仕方などを頭に入れて、あれこれ注文される前にご用意し、来店されたら、まず目の前まで行って挨拶をし、会計中もたくさ

ん話しかけるようにしました。初めのうちは目も合わなかったのがだんだん合うようになり、挨拶も返していただけるようになり、軽く世間話が出るまでになりました。そうすると、自然に彼女のヒステリーの回数も減ってきて、「またね！」と笑顔で帰っていかれる日の方が多くなり、店の前を通りすがった時には私を探して、「今日は買わへんけど、また来るわ！」と大きく手を振ってくれたりしていました。少しは気を許してくれたのかなと思っていました。それからしばらくパツタリと姿を見せなくなっていました。

二、三ヶ月ぶりに来店いただいた時に「久しぶりですね」と声をかけると、「おあちゃんが入院してたから来られなかったけど、また来るで。」といった商品を手笑顔で帰っていかれました。この時はじめて、今までやってきたことは間違いではなかったと実感することが出来ました。

彼女との出会いがなければ、きっと私は今でもややこしいお客様に対して、それなりの対応しかせず商品売るだけの接客しかできない販売員でいたかも知れません。こんなときにも感謝の気持ちを忘れずにいれば、それは伝わる。という教科書を彼女からもらいました。

お客真が店に入って出て行かれるまでのほんの数分の中に、私たち販売員ができることはそんなにたくさんありません。たくさんないから少しの時間に私たちの気持ちを精一杯つめて、お客様からの教科書も一冊一冊ムダにしないように、まだまだ遠い理想の販売員への道を進んで行きたいと思っています。