

「ここなら」

株式会社三省堂書店 神田本店 荒井 真実

「ここならあると思って…」「ここでも聞けばわかると思って…」

入社して半年足らずであるが、幾度となくそれらの言葉を耳にした。ある時は地方から出張してきたと思われるサラリーマン、ある時は杖をついたご老人、ある時は新聞の切り抜きを持ったご婦人、またある時は参考文献の一覧を持った学生、と実に様々なお客様がこれらの言葉を口にされるのを耳にした。

その中で最も印象に残っているご婦人のお客様がいる。そのお客様は何か走り書きしてある紙を持って、レジにいた私に声をかけられた。

「息子に、ここなら絶対あるから、ここの方に聞けばわかるはずだから、と言われてきたのですけれども…」と、とても困った様子で言われるので、よくよくお話を伺うと、留学中の息子さんから頼まれた書籍をお探しということだった。ただ、書名も出版社もわからず、白地に赤い細い線が入った二〇〇〇円位のTOEFL本としかおわかりにならないという。

「これではわからないですよね…」とおっしゃるお客様を前に私の心は弾んだ。入社して数ヶ月、英語担当として僅かではあるが蓄積された情報と勘がフル活動（きつとあれだ！）とある書籍がひらめいたのだ。TOEFLの書籍が揃っている棚へご案内し、お客様と私で検討した結果、私がひらめいた書籍に違いないと二人で特定した。お客様は非常に喜んで下さり、「息子が、ここならある、ここの方に聞けばわかる、と言ったことは本当ね。また何かあったら、あなたにお願いするわ」と言ってお下された。そして、お求めの書籍の他に、私が推薦した書籍も一緒にお買い上げくださった。

「ここならあると思って」と期待されご来店頂けたことも嬉しかったが、それ以上に結果として「この者に聞けばわかる」と信頼を寄せて頂けたことが嬉しかった。また、「ここならあると思って」「ここでも聞けばわかると思って」というお客様の言葉に、自分はどれだけの意味を感じていただろうかと反省した出来事でもあった。

「ここならあると思って」という言葉の後ろにある期待。「ここでも聞けばわかると思って」という言葉の後ろにある信頼。他にもお客様から何気なく投げかけられる言葉の後ろにある意味にこだわって、感じて、接客をしていきたい。