

「私なりのおもてなし」

株式会社銀座マギー 新宿小田急店 村川 里織

新社会人として働き始めてもうすぐ二ヶ月。毎日の仕事もようやく自分のペー
スを掴み始め、ひとりでも出来ることも少しずつ増えてきました。

そのなかで私にとって最初の大きな壁は、商品をお客様に売り込む、というこ
とでした。先輩方のようにお客様のご希望に合うコーディネートやアドバイスを、
上手に言葉を紡ぐことが出来ず、お客様に話しかけてもなかなか買っていただけ
ない日々が続いていたのです。

そんなある日、ニットのアンサンブルをご覧になっていたお客様がいらっしや
ったので声を掛けると、白のニットを探しているとのことでした。私はすぐさま
ストックルームに行き、あるだけの白の商品を全てご紹介したのです。残念なが
らお客様のご希望に合う商品がなく、「また来るわね」と言って帰っていかれま
した。見送った後、私がつと上手く言えていれば、私ではなく他の先輩方だっ
たら、今ある商品の中でも買っていただけかもしれない、と少し落ち込んでし
まいました。

すると、先ほどのお客様が戻ってきて、今度はカットソーのワゴンをご覧にな
っています。どうしようかと悩んだのですが、勇気を出してもう一度話しかける
と、今度は先ほどよりも話が弾み、世間話を交えながらたくさんご紹介させてい
ただきました。しかし、やはりご希望に合う商品はなかったようで、「ごめんな
さいね」とまた帰って行かれたのです。しばらくするとまたお客様が戻ってきて
ワゴンの中を見ていたので、さすがに三度も話しかけるのはしつこいかなと悩ん
でいると、目が合ったお客様が今度は自分から私のことを手招きして呼んでく
さいました。

私はなんだか嬉しくなってお客様のもとへ行くと「これはどんなのと合わせた
らいいのかしら？」と質問されました。今度こそ、と、「この上から羽織るので
したらこういうのもございます」とあるジャケットをご紹介したので。

そのジャケットはシンプルで合わせやすく、インナーもセットになっているタ

イプのもので、私得意としていた数少ない商品のうちのひとつでした。お客様に羽織っていただきながら、ここぞとばかりにいろいろと私なりのコーディネート提案すると、熱心に聞いてくださったお客様はとても気に入ってください、お買い上げいただくことが出来ました。

詳しく伺ってみると、明日出かけるのに着ていく服を探していたとのこと。良い服が見つかったと何度もお礼を言ってくださいました。お見送りの際、私の名札を見て「村川さんというのね」と確認すると、近くの先輩スタッフのもとへ歩み寄り、「村川さんに大変お世話になりました。ハナマルを上げてくださいいね」と言ってくださいましたのです。お客様の背中を見送りながら、私はあたたかな気持ちでいっぱいになりました。拙い私のアドバイスを熱心に聞いてくださり、喜んでくださったお客様。まだまだ先輩方のようにはいかないけれど、私にも私なりのお客様に喜んでいただけるおもてなしの仕方がある。そんなふうに気付けた、私にとって大切な出来事となりました。