

「あなたは何を売りますか」

婦人服販売店勤務

(氏名割愛)

三年半前の大学の卒業式の前日だった。私は生れて初めて着物を着るため、髪をセットするべく美容室にいた。その前日まで私は卒業旅行と称して一カ月ほどミャンマーやタイ、バングラデシュを貧乏旅行していた。そのため顔は真っ黒、パーマの取れかかった髪はボサボサでひどいなりだった。しかし、私の髪をセットしてくれたHさんというベテランの美容師さんは、そんな私を変人扱いすることなく、私の旅の話を楽しみながら聞いてくれ、他の若い美容師らに「ほらこの子、ミャンマーを一カ月旅行してきたんだって」などと言いながら、笑顔を絶やさずことなく、テキパキと髪を整えてくれた。

「ほら、産毛そつたら、顔少しは白くなったわよ」というHさんの所には、就職してからもひと月に一回は通って仕事の話聞いてもらったり、肩のマッサージしてもらったりした。このHさんは、私が尊敬する接客のプロの一人だと思っている。そして自分も今、販売員として何が売りなのか、ずっと探し続けた。

販売員として三年目の夏のある日、バーゲンも終わり、店はもちろん館内はガラランとしていた日だった。最終処分の一〇〇〇円のTシャツ一枚でも売れば、うれしいという心境だったとき、足の不自由なおばさんがやってきた。私は商品整理をしながら観察していたが、あまり熱心にアンサンブルを見ているので、声をかけてみた。「色をお迷いなんですか」。すると、おばさんは「たまには気分転換に違った色でも着てみよかと思ってる。買うかどうか分からないんだけど。なんせねえ。毎日毎日病院通いでしょ。もう、うんざりだよ。かといって、こんな年金暮らしじゃねえ。この五九〇〇円のお洋服だって、買ってる余裕はないんだよ」とつらそうに言う。私は他にお客様がいなかったこともあって、「着てみるだけでもよろしいですよ」と二色ほど取り出して、「こっちは色は顔映りがいいですよ」と説明を始めた。おばさんはにっこり笑って、「ごめんなさいね。もう少し考えてから来るわ」と言って行ってしまった。私は、もしかしたら買って

もらえるかとも思っていたのでとてもがっかりした。

すこし暗い気持ちで仕事をしていると、またあのおばさんが来てくれた。「やっぱりアンサンブルいただくことにするわ。私もたまには気分転換しなくちゃね。それから、あなたの笑顔は素敵ね。あなたの笑顔を買ったのよ」と言ってくれた。その瞬間、涙が出そうなのをぐっとこらえて、心から「ありがとうございます」と言っていました。

そのことがあってから、自分の売りは「笑顔」なんだと気づき、仕事でつらいことがあっても、できるだけお客様には最高の笑顔で接しようとしている。