

「一瞬で心が通う「言葉がけ」の習慣」
「絆が生まれる瞬間 ホスピタリティの舞台づくり」を読んで

絆が生まれる瞬間とは、心が通い合う時に初めて繋がる人生においてかけがえのない一瞬。
本気で人と向き合い・自分の心を開く、そこから絆の芽が生まれてくると思います。
ほんの一瞬のどんな小さなサインであっても見逃さず、お客様に自分の心を添えて相對していきたいと私は思います。

この2冊の本に出会い、仕事に対しての気持ちの輝きが増しました。何故ならばお客様の笑顔に出会える機会が以前より多くなったからです。本当に一言「言葉がけ」をするかしないかで、ここまで変わるものかと思うほどでした。今までも+αの声掛けを心がけてきましたが、絆というものをより深く考え「細い絆の糸」を自ら探し、心の扉を開くカギを探し続けた結果だと思えます。
そして私の心に輝きを与えてくれるお客様からの言葉に出会いました。
「娘みたいだわ。本当にありがとうね。」という言葉です。

そのお客様は60代の女性のお客様でした。水濡れ反応があり、伺うと洗濯機で回してしまったとの事。修理でのリニューアルをお伝えしたところ「リニューアルは今の携帯を返してくれるの？」とのご質問でした。リニューアル対応だと現状の機種と交換になる事をお伝えしたところ、下を向いたまま悲しそうな表情をされたのです。

「差支えなければ交換したくない理由をお聞かせいただけますか？」とお話ししてもうつむいて何もお答えがない状態。「よろしければお客様のお力になれるように、私も一緒に考えさせて下さい」とお願いしたところ「この携帯は先日亡くなった娘が購入してくれたものなの」と理由をお話し下さいました。お客様の要望に応えられるようにお客様と一緒に考え、機種変更のお手続きをさせていただきました。金額的には修理より高くなってしまいましたが、大切な携帯はきれいな袋にいれてお持ち帰り頂く事になりました。最後に今までの携帯についていたストラップを「よろしければ新しい携帯に私がつけかえておきましょうか？」とお伺いしたところ

「そうなのよ、私にはその小さい穴に通らないの」と一言。
わたしがストラップを通してある時でした。お客様が急に涙ぐまれ「いつも娘が私のストラップをつけかえてくれていたの。このストラップもビーズで手作りしてつけてくれたのよ。なんだか思い出しちゃったわ。」とおっしゃり「まるで娘がつけてくれているみたい。本当にありがとうね。」と微笑んでいただきました。

あの時、お客様の力になりたい事をお伝えして本当に良かったと思えます。その一言の言葉でお客様の悲しそうな顔が笑顔になる瞬間に出会えたと思えます。そしてあの瞬間に絆が生まれたと、私は思えます。これはこのような本に出会い【出会いの瞬間を大切に】できたからだと思えます。これからも本気で人と向き合い心添えのある言葉がけをしていきたいと思えます。