



胆振西部医師会
豊浦町国民健康保険病院

秀毛寛己

夏はトールサイズのマンゴー パッションティー フラペチーノと決めている。差し出したオオハシの描かれたトロピカルなデザインのチャージドカードを見つめ、店員さんが「珍しいカードですね」と笑顔で一言コメント。この店は接客姿勢に品位を感じるのがいい。シアトル発の大手チェーン店だが、名前も気に入っている。メルヴィルの小説『白鯨』に出てくるナンタケット島ビーコード号のエイハブ船長が最も信頼を置く一等航海士の名前に由来する店名。ロゴはサイレン。珈琲への安全な航海と、魅了する船幽霊という矛盾した対比も気が利いていて面白い。

札幌に初めて上陸したころ、混雑緩和のためか予めメニューを配布され「お釣りが出ないように小銭を準備してお並びください」と言われたのが妙に感じ悪い印象だった。それから次第に洗練された接客に変化するとともに市内の店舗数も増えていった。ある店では商品を入れる紙バッグの図柄が気に入り、事情を言って余分に15袋希望したところ、店長さんが気前よくポンと分けてくれた。またある時、少々期限が切れたスタンプ満了カードのことを聞いてみると、どこからやって来たのかと問われ、「〇▽□町からです。交換期限までにどうしても来れませんでした」「いつも遠くから来ていただいてありがとうございます。どうぞお好きな景品を選んでください」。以来ますますこの店のファンになった。接客マニュアルにはない店員さんの裁量はうれしいものだ。

最近、妻から誰かとよく似てると、こんな話を聞いた。娘のバイト先で、あるレジ担当者がワイン4本のところ、5本と打ち間違えた。気付いた客が戻ってきて、商品とレシートを出して「これを数えてみる」と言った。間違いに気付いた係が謝罪して清算しようとする。「もう一本よこせ。これで打ち直さないとすむから」と5本買ったことにして立ち去った。からんで文句を言われると内心ビクビクしていたら、最後に逆だと分かった。不慣れなレジ担当者を無骨に気遣う‘接客’態度はなかなか粋なものだ。

ところで、こんな経験をしたことがある。札幌の百貨店で、息子の誕生日のケーキと、着火時にバーズデーソングを奏でるキャンドルを購入した。とこ

ろが点火してもメロディが流れない。少し不愉快な気分、次の日そのデパ地下の店に行き、ただのろうそくだったことを告げた。取り換えますと言われて「誕生日は終わったよ」と言ったところで、店員さんも交換することの無意味さに気付いて、とたんに申し訳なさそうな表情を浮かべた。その時、人気のシュークリームがたくさん並んでるのが目に入り「あっ、これ全部もらお[う]か」と言ってしまった。店員さんの表情を見て、急に子供じみた行為が恥ずかしくなり、とっさに照れ隠しの関西風言い回しで注文して、店を責める意図はないことを遠回しに表現したつもりだった。店員さんたちがカウンターの向こうで集まって相談し始め、奥に電話を掛けに行った。しばらくして緊張した表情で包みを渡され「先ほどは大変失礼をいたしました。代金は結構でございます」「えっ。なんで?」。普通は「これ下さい」というべきところを「もらお[う]か」と言ったのが（これで落とし前をつけろと）脅しているように聞こえたのだと後で妻に指摘された。いつのまにかうちの子供たちはややこしい父親と同族と見られる危険を察知してか、離れて遠くで遊んでいる。さらに困惑の表情を浮かべ謝る店員さんに、代金を押しつけるように支払った。タイミングと物言いのせいで、奇特な客と思われるどころか、不本意にも反社会的な人物であるかのように誤解されてしまった。家族にも今後一緒に買い物に行きたくないと言われ始める始末。

行動は言辞に優ると常に実践してきた。しかし動揺した気持ちに安心感を与えるのは、分かりやすくやさしい言葉と表情なんだと、今までの人生経験も振り返りつつ改めて納得して反省した。

