

一杯のカップに込める「安心」という価値

学生時代、私はあるコーヒーチェーンでアルバイトをしていました。そこはコーヒーだけでなく、カフェラテなどの多彩なメニューがあるお店でした。レジ接客からドリンク作りまでこなす日々、当時の私は「いかに効率よく、正確に注文をさばるか」ということを意識していました。

ある日のことです。お客様から、ミルクをソイ（豆乳）に変更する注文を受けました。店には厳格なルールがあり、ソイ変更の場合はカップに専用のシールを貼ること、そして提供時には必ず、「こちら、ソイミルクに変更しております」と言葉を添えて説明すること、となっています。

その時、私はお持ち帰りの袋詰めに気を取られ、シールこそ貼ったものの、言葉での説明を失念したままお客様に品物を渡してしまいました。

「今の、説明した？」

背後から店長の声が聞こえました。ハッとした私に、店長はこう言いました。

「今すぐ追いかけて、直接伝えてきなさい」。

私は店を飛び出し、既に数歩先を歩いていたお客様のもとへ走りました。そして、「先ほどのドリンクは、間違いなくソイミルクをご用意しております」と告げました。お客様は驚いた表情をされましたが、すぐに「ありがとう」と微笑んでくださいました。

正直に言えば、当時の私はこう思っていました。「シールを見ればわかるはずなのに。わざわざ店外まで追いかけるなんて、少し大げさではないか」と。

しかし、社会人となり、あの時の店長の判断の重要さと、自分の至らなさが理解できます。

シールは単なる「印」に過ぎません。しかし、言葉を添えるという行動は、お客様の「安心」につながる行動です。もしそのお客様が重度のアレルギーをお持ちだったら、一口飲む瞬間に少し不安を感じたかもしれません。

あの時、店長が私にさせたことは、単なるルールの遵守のみではなく、「店舗への信頼」を守るための誠実な行動だったと気づきました。

「見ればわかる」で済ませず、相手の立場に立って、あえて一言を添える。私も、仕事をするうえで、そんな小さな誠実さの積み重ねをこれからも大切にしていきたいと考えています。