

こんにちは、SARAJU代表の岩崎と申します。

いつもSARAJUを御愛顧頂きまして、誠に有難うございます。

前号からSARAJU Historyと題して第一話がスタートしたのですが、

もしかしたら一話だけで打ち切りにされるのはと思っていたのですが予想外の反響を頂いて今回も続けさせて頂く運びとなりました大変嬉しく思います。

今回のお話は…『あるクレーム…』

第2話

美容室ではクレームがつきものです、もちろん出来るだけお客様に御満足頂けるよう精いっぱいやらせては頂いているのですが元々カウンセリングの時点でお互いの意思の疎通がうまくいってなつたり、人間のやる事ですので正直失敗が絶対にないとはいえないません。皆様も今までうちのお店も含めて幾度となく美容室にお越しになってお気

に召さない時もあったでしょうし、あきらかに失敗されたなんていう御経験もあるのではないかと思います。

私も30年以上美容師をしていますので正直に言いますと幾度となくクレームも頂戴しましたし、明らかな失敗の経験もありますが今でも絶対に忘れる事での失敗談をお話したいと思いますが、そのお方は本当に申し訳ないことをしてしまったと言う気持ちでいっぱいですおそらく今から23年くらい前のお話ですので時効と言う事でよろしくお願ひします。23年前ですから仁川沿いにあった初代SARAJU仁川店の頃のお話ですが、その当時月に一度は必ずお越しになるお婆ちゃんがおられました。そのお婆ちゃんは仁川の山手にお住まい髪の毛は真っ白でそれがまた大変お似合いで上品さを醸し出していました。お歳は70代後半ぐらいだと思いますがそれでも本当に元気でよく海外旅行に行かれますように旅行先のお話などもよくお聞かせ頂いておりました。その方がある日御来店になった時、今度はヨーロッパに長期旅行に行かれるらしく行く前にちょっとお洒落をしていきたから髪の毛を染めようかしらとおっしゃいました。染めると言っても奇麗な白髪でいらっしゃるのでヘアマニキュアで淡くでうすい上品なワインレッド色にしたいわ、とリクエストがありました。あいにくその時うちはそんなカラー剤の持ち合わせがなかったのですが常連様ですしお手なご旅行ということでなんとか探しますと言う事であちこちのメーカーさんやディーラーさんに声をかけて薬剤を探してもらいました。難しい色だけになかなか見つからないまま旅行の日が迫ってきたのですがある業者さんから見つかりましたとの連絡があり1本のカラー剤が届いたのです。業者さんいわくこれなら間違いないと言うそのカラー剤、箱に印刷された仕上がりのカラーは本当に上品なワインレッド、これならいけると早速そのお婆ちゃんに連絡をしてお越し頂きました。早速お婆ちゃんはルンルンでお見えになりカラー開始、施術中も今度のご旅行でどこへ行って、何を食べて、何を買って…終始お嬢様のお婆ちゃん、カラー塗付終了後少し加温してクーリング、そしてシャンプー、後はスタイリング、ところが…シャンプーから上がってきたお婆ちゃんの髪の色、なんと上品なワインレッドどころかヘビメタの兄ちゃんみたいな目の覚めるようなビビットな赤に染め上がっているではありませんか(>_<)(<_)穴があつたら入りたいとはまさにこの事、そして鏡の前に案内されたお婆ちゃん、鏡に映し出された我が髪色を見て啞然…

そして一言「な、なにこれ…」あまりのショックにクラクラと目眩がしたのか椅子からころげ落ちそうになっているお婆ちゃんを支える僕…「す、すみません…」

次もヘアマニキュアのクレームのお話、これもちょうど同じ頃の方もオープン当初から御来店頂いてる常連様で定期的にカットとヘアマニキュアをして帰られる方でした。ある日いつもと同じようにさせて頂いて帰られてからその方からお電話がありました。顔のあたりが被れてきた、今日のヘアマニキュアでなつたとおっしゃったのです。オープンしてから髪型的なクレームは何度かあったものの被れたなど肉体的なクレームが初めてで若かった僕は思わずほんとうにうちのせいになったのかどうかを病院に行って確かめてきてほしい的な発言をしてしまったのです。当然そのお客様は超お怒りになり收拾がつかなくなってしまったのです。今考えるとお店も流行って順風満帆だった僕の自惚れた気持ちからそんな発言をしてしまったのかもしれません。時間が経つと共に自分はなんと言う発言をしてしまったんだろうと自己嫌悪に陥り、勿論お詫びに伺わないといけないのですがそのお客様にお会いする事が怖くてたまらない気持になってしまっていたのです。そして後日勇気を出してご自宅にお詫びに行き僕の対応についてこっぴどくお叱りを受けました。が僕は僕の事を叱りつけてくれたそのお客様にすごく愛情を感じたのです、その時本当に教えて頂きました。クレームは絶対にないに越したことはないけれど一番大切なのはどのように誠心誠意対応するかと言う事を…

それから23年経った今もそのお客様はずっと御来店頂いている事に感謝すると共に教えて頂いた事をこれから先も必ずや社員にも伝えていきたいと思います、ありがとうございました。

