

## お買いモノログ

### 一．定時客

#0107

「本部から派遣、いや出向ですね。えー社員の、」

「不動牧菜と申します。よろしく願います。」

正社員が派遣されてきた場合は、どう表現したらいいものか悩ましい。悩める店長はこのように素つ気なく紹介するにとどめ、紹介された方もごくシンプルに応じる。入社して何年か経ってはいるが、とにかく当店では新入り。新年初日は一日からだつたので、店の方はすっかり普段通りなのだが、お試し出向初日の社員にとっては、一日も七日もあつたものではない。

学生時代にレジ打ちはマスターしていたし、本職ではPCをそれなりに使いこなしているので、当店の新鋭レジについても概ね使えるようにはなつた。が、やはり慣れない環境、しかも立ち仕事。時にはサービスカウンターで待機、というもあるが、14時から途中休憩を入れて8時間というのは思ったよりもハードだつた。閉店30分前にして朦朧もろろとなっている。

「まあ、この時間になると決まつたお客がチラホラいらつしやるくらいだから」

「そうなんですか。閉店間際になると混雑するんじや？」

「ポイント2倍って言つても、この時間帯になるとね。主婦層はあんまし来ないし、勤め帰り客でポイントお目当てつてそんなには・・・」

レジには今、当店レジチーフと、その出向社員の二人のみ。閑散時は休み休みで構わないとは言ふものの、何事も初日が肝心。牧菜は屈伸運動をしつつ、気を引き締め直してみる。と、同年代くらいの男性客がひよつこり現われた。

「あ、いらつしやいませ・・・」

数十円引きの菓子パンに惣菜パン、半額になつたばかりの中華風弁当、年明けて値上げされたカップめんが今日は特売で値上げ前価格になつていたが、それがよりどりで2つ、あとはレンジで2分間温めるとすぐに食べられるご飯のパックの3個パック・・・ 独身男性の典型とも言えそうなラインナップである。

「お箸はご入用ですか？」

「いえ、あ、あと袋も要らないので」

機械はよくできている。が、それは複数のカードを効率よく捌くために高度化されただけ、といった方がいいかも知れない。客はポイントカードとクレジットカードを差し出し、レジ係はそれをテキパキと処理する。その間、客は何事もなかったように当店の使い回しレジ袋にお買い上げ品をさつさと詰め込み、カゴを持ち出すことなく場を離れる。

「ありがとうございました。またのお越しを・・・」

「どうも」

チーフに言われて気付いた頃には時すでに遅し。

「牧菜さん、レジ袋辞退されたお客さんにはこれ・・・」

「あ、そうでした」

ただでさえ経験知が少ないところ、意外なことをする客が来たもんだから、この通り。だが当の客の方もパツとしない。いつもならスタンプカードを周到に出しているのにどうしたことか。

客はすでに外に居る。どこか抜けてる感じがなくもないが、レシートはしっかりとチェック。金額やポイントを確かめるのはいつものことだが、

「はあ、不動さん。新入りだとすると、スタンプに気が回らないのもムリはないって、か。」

記録するのが本分ゆえ、係員の苗字もこうして確認している。店員の応対を試すつもりはなかったんだろうけど、結果的にそうなっているようだ。

もつとも、店名や店員名を書くことはない。あくまで価格動向等を備忘録的に綴るばかりである。弁当は期限ギリギリながら翌朝用。今は惣菜パンを頬張りながら、いつもの如く食品関係の買い物録をブログにタラタラ。

一部では名高いそのブログ。名は「日回四条路の『お買いモノログ』」と云う。

## #0110

日向氏の当店でのご購入パターンは決まっています、必ず現われる曜日が二つある。ポイント2倍デーともう一つ「その場で5%OFFデー」である。月に一度や二度というのならわかるが、ここは曜日固定の大盤振る舞い。ちよつと得した気分になれる日が週に二度あるというのは、この人の場合、単なる満足感云々とはまた違った理由がある。ブログを定期的に更新する上で好都合、というのがそれである。

手作業の方はまだ覚束ないが、レジ操作は今やバツチリ。5%OFFキーも難なくマスターし、実に手際がよらしい。ちょっとしたヤツカミとともに、パートやバイト各員からは早くも一目置かれつつあった。正社員はやはり違う、ということらしい。

それでもこの時間になると、動きが鈍ってくる。と、また不意打ちのように件の男性客が現われる。

コロッケやメンチカツの類をお求めの際は、コーナー備え付けのプラスチックパックを使うのが一般的だが、この客、どこからか簡素な透明袋を持ち込んでいて、そこにそれらが詰められている。他には買いだめ用と思しき特売の紙パック飲料が複数種、大箱入りクラッカー、冷凍食品がいくつか、そして前回同様、半額品があれこれ。弁当のみならずデザートも半額狙いとはおそれいった。

袋入りの揚げ物に面食らいつつも、牧業は忘れないうちに、と一言。

「あ、お客様、スタンプカードお持ちでしたら・・・」

客はマイレジ袋を出しかけたところではあったが、正直、焦った。順番としては、レジ袋、スタンプカード、ポイントカード、クレジットカード。だが「袋要りません」どうこうと言う前にこう来られては手元も狂う。3つのカードを同時に出したところまでは良かったが、トレイに乗せ損なってしまった。

「あ、すみません」

「お会計、1,777円、あ、5%お引きして、1,688円になります。カード、よろしいですか？」

レジ台に放り出された格好のカード2つを機械に通し、次にスタンプカードに押印する。段取りの良くない店員だと、先にスタンプカードを押し、後で機械処理系カードを扱うが、これだとクレジットの通信処理をしている間を有効活用できず、ちょっとしたロスが生じてしまう。

客はその手堅い段取りにまず感心していたが、次には感服させられるハメになる。

「あれ？ 木曜はスタンプ2倍なんですか？」

「いえ、先日は押し忘れてしまったので。その分、押させていただきました。」

「はあ、それは、どうも」

新入り離れたこの対応にしてやられた客は、途中までマイレジ袋に入れていたのを断念し、そそくさとカゴを持って退散。振り返ると、すでに次の客の会計をテキパキと始めていて、目が合うことはない。

「顔を覚えられてしまったってこと？ か・・・」

とか言いながらも満更ではなさそうである。この日のお買いモノログの追記には、5%OFFでも辛うじて1,600円×消費税分を満たしたことでポイント（課税前価格100円につき

1ポイント)が目減りせずに済んだこと、といった他愛ない書き込みに加え、当の店員さんの寸評なんか載ることになる。いや、贅辞と言った方がいいかも知れない。

## #0114

朝はゆっくりでいいし、午前中に時間ができるのはいいが、お気に入りのブログを眺めているとすぐに時間が経ってしまう。頻繁に更新されるブログは良し悪しである。追っている管が追われるようになってしまうのが時に哀しい。それでも、本職の都合上、特に新商品ウオッチング系のチェックだけは欠かせない。商品企画画面でのちよつとしたヒントが隠されているからである。

「あとはどういう人がどういう買い物をするか、ですね。そろそろ目を光らせようかと。」

「ま、一週間経って、余裕も出てきたってことですか」

チーフは牧業よりもちよつぴりお姉さん。本人希望もあつて契約社員のままだが、アラウンド某の年齢にしてチーフとはちよつとしたものである。だが、その名前からして貫禄はあまり感じられない。

「そうそう、真野<sup>まの</sup>さんて下のお名前は？」

「明日の夏つて書いてアスカ」

「へえ・・・」

「こう寒いと、名前が怨めしくなっちゃうけどね。ま、気が向いたら下の名前で呼んでもらつて構いません。」

「何か、スカつて強調しちやいそうですけど」

思わず口が滑るが、意に介さないところがチーフの長たる<sup>ゆえん</sup>所以。

「ぞ、スカ？ ま、確かにアタシの場合はレジ打ちながら男性客チェックとかしちやうけど。『あ、スカ』とかつてね。なんちやつて。」

真野チーフがこんな具合なので、レジチームは基本的に安穩としたものである。

二人同時に制服に着替え終わると、いつもの配置へ。だが、ハッピーマンデーはいいとしてとにかく寒々とした日ゆえ、客足は鈍い。引き続き安閑と時を過ごすことになる。お客には申し訳ないが、出向目的の一、実地マーケティングはこうして一人ひとりじつくり、という塩梅になる。

チェックしてるとか言つてた割には、例のブロガー氏についてはノーマークだった明日夏さんである。スカだった、ということかも知れないが、当人もそれを知つてか知らずか、空

いているチーフのところへは行かず、列ができている牧菜の方へやって来た。

「いらっしやいませ、毎度・・・」

気のせいと思いたいが、三回目にしてやけに眼光鋭く、しかも商品と客の顔とを見比べているような？ 客は半額キーが押される度に思わずのけぞつてしまうことになる。

おにぎり数種類、中華まんの詰め合わせ、納豆のお徳用パック、袋入りカット野菜、店員は声にこそ出さないが、一品一品確かめるように半額にしていく。こうなると数十円ばかりのお値引き品を混ぜたところで印象を緩和するには至らない。ズバリ安物狙い、である。

これでさらにスタンプを押してもらうのはちよつと・・・ と思いつつも店員はにこやか。

「ご協力、ありがとうございます」

客はすっかり恐縮し、言葉の一つも出ない。ただ、心の中ではこう呟く。『やつぱ気が引けるかも。次回は考えよ。』

一方、研究熱心なしジ係は、

『つまみとかアルコールとかは無用？ となると独身男性向けの商品っていったい？』

決してお値打ち品がどうこうといった所感を持っていない。ただのサンプリング視点である。だが、日向氏の買い物行動を特殊と見る向きもなくはない。サンプルにならない可能性は大である。

レンジ上がりの肉まんを少しずつかじりながら、今日も律儀にブログの編集を始める。が、どうにも筆が進まない。ついつい「ちよつとタイプの店員さんだったりすると、これがなかなか。でも食品表示を見極めるのに必要な品がたまたま半額、つてこともある訳で・・・」てな感じで脱線してみたくもなる。

どこまで真実かは不詳だが、全面的に言い訳という訳でもなさそう。この曖昧さ加減が人気の秘密でもあるようだ。

## #0117

読みが当たっていれば、彼はそろそろ現われる筈である。他の曜日は品出ししたり、在庫チェックをしたり、バックヤードに回つてみると、少しずつレジ以外の作業の見習いを始めてはいるが、この曜日・この時間帯は定点観察の意味もあり外せない。

エントランスに目を向けつつ、カゴの上げ下ろしをしていたら、その定点客が入ってきた。思わず声を出しかけたが、ぐつとこらえて小声で「いらっしやいませ・・・」。客も何となくキョロキョロしている。その声にも声の主にも気付かず・・・ いや気付かないフリをし

ているだけかも知れない。だが、遠巻きにすることがかえって勘づかれてしまうこともある。ともかく、いつもの周回を始めるのだった。

牧業としてはマーケティング上、その廻り方を検分するのも悪くないと思っていたが、モニターの存在に気付き、見送ることにした。モニターする人間がモニターされては格好がつかないが、何より蔭でコソコソやってるのが録画でもされたら、立場上何かと面倒だ。とりあえずレジに戻り、客を、そして周回の結果を待つことにした。

その客は二つのレジを見比べてしばし逡巡していたが、覚悟を決めて気になる女性のところへ歩を進めた。

「こんばんは、あ……」

単にいらつしやいませ、でいいのだが、つい調子に乗って親しげな感じになってしまう。客は少々動揺するも、半額キーを押される回数が今日は少ないので、これ以上、おののくこととはない。

「1,050円になります。カード、失礼します。」

ポイントがたまる線としては実には確な合計金額である。いろいろな意味でその額におのくことになるが、次の瞬間にはうなだれてみる。この店員さんの手前、思いがけず奮発してしまったことを悔いるばかり。『これじゃネタ的にちよつとなあ……』

方や店員の方はと言うと、

『何かムリしてお買い上げいただいたって感じがしなくもないけど…… いやポイント2倍効果ってことよネ。』

カゴを持って無言で立ち去る客を見送りつつ、一人納得するのであった。

その儉約ぶりを誇張して書くところに彼のブログの定評がある。そして、売価そのままで購入することに抵抗が生じていること、不便なようだが、品定めの手間が省けると思えばそうでもないこと、なども誇らしげに書いてあつて、それが哀感と共感を呼んでいるんだとか。

が、そんな読者の期待とは裏腹に、今夜も筆が思うに任せない。

お値引きなしで買ってしまった105円のおにぎりがどうにも贅沢に思えてならず、パッケージ取り外し用のテープを引つ張りかけたところで止まっている。食べるべきか否かに悩み、空腹に悩み、ネタにも悩む、ブロガーとはこういうモノだったか。

次のお買い物は、気兼ねしないで済むようにしなければ、と思う日向氏である。

## 二. 不確かな確信

#0121

モニターされるのが不本意なら、自分でモニターすればいい。客も少ないことなので、今夜はサービスカウンターでその複数画面をワオツチしてみることにした。そんな風に目を付けられているとは思っても寄らない定点客は、いつものお姉さんがいないことに一寸ホツとしているようなそうでないような面持ちで、規則的な動きを展開する。

「冷凍食品、飲料、デザート、パン、カップめん、惣菜・・・ 山積みもチェックしながら二回つてとこな。あつ！」

概ね分析できたのは良かったが、レジに向かうタイミングまでは計れなかった。本人としては間に合わせたつもりだったのだが、一足遅かったか・・・。

「あーあ、行っちゃった」

実は日向氏、こつちのレジは少々苦手。いつもの段取りが通用しないからである。それだけ明日夏の手捌きが速いということでもある。

買い物点数がさほど多くないせいもあるが、彼がレジ袋を差し出す前にさつさと新しいのを取り出し、スキヤンしながら入れられてしまったことが過去に何度か。ちよつとした攻防が繰り広げられるとなれば、少しは印象に残るだろうから店員の方も心得て然るべきなのだが、どうにも改まらない。

今夜は辛うじてレジ袋辞退に成功し、スタンプをゲットすることができたという次第。『スリリングなものいけど、やつば考え物だよな(グツグツ)』 この独り言が聞こえたかどうか、レジの方を見遣つたら、新入りさんと思わず目が合うことになる。牧菜はペコリ。客もつい頭を下げてしまうのだった。

「明日夏さん、いつもあんな感じで張り合ってるんですか？」

「レジ袋が大きくても小さくてもスタンプ一つつてのは変わらないでしょ。さっきの客さんくらいの量ならまいつかつて思うけど、本当に少量の場合はスタンプ押すのどうかなあつて思つてね。さつさと詰め込むのが習慣化しちゃつたつて訳。」

「でも、出さないに越したことはないんじや・・・」

「まあ、だんだん貴重品になつてきたからね。レジ業務のマニュアルが変わればまた考えるけど。」

表示ラベルの内容を転記し終えたところで、いつもの如く追記に励んでいたが、本文よりも長くなってしまった。そこにはレジでの攻防戦と、店員が会話しているのと同じようなことが記されている。「20スタンプで100円分、つまりレジ袋一枚5円計算・・・高い・安い？」その5円のレジ袋、すでに十回は使い回している。さすがにクタクタになってきた。

## #0124

客の廻り方を把握するということであれば、一度や二度は続けて観察したい。だが、前回のようなドタバタは今日は避けたい。客の出足に関わらず、早々とレジでスタンバイしつつ、スキヤキを拭いたり、名札を直したりしている。落ち着かない様子だが、とりあえず苗字の如く不動を貫く牧菜さんであった。

来店予定時刻通りに彼は入ってきた。レジの方から何となく視線が注いでいるのを感じつつも、お決まりのルートを廻り始める。牧菜は何故かドキドキしてくるが、それはすぐに冷めた。「あらら、またあ？」向かうレジの方もお決まりにしてほしいものだが、そうならないのには理由がある。

「お客様、レジ袋・・・」

「今日は新調します。すみません。」

やつと覚えてもらったと思っただろうである。客はバツ悪そうにしていたが、チーフの方にはこれが逆に好印象として働く。わざとのんびりカードを処理して返してきた。

「ありがとうございますっ」

レシートをチェックしたところ、OFFがかかる前の735円から37円割引かれて698円になっていることに気付く。たかが1ポイントかも知れないが、普段ならある程度計算して、5%OFF後でもポイント加算に有利になるようにお買い物してきたではないか。これは不覚だ。

「マイレジ袋じゃないと調子出ないっか」 訝えない顔して店を出る客。それを見送る店員の一人もどこか浮かない表情である。

すっぽかさされたような気分を埋めるように、珍しく深夜にブログチェックをし出す牧菜である。

「お店の近所のブロガーさん・・・」

最近になって、エリアつながりでブログを探せるサービスがあることを知った。この時は



仕事絡みでも何でもなく、漫然とサクサクやっていたけど、

「ん？ 『お買いモノログ』だあ？」

人気があるせいかどうかは不明なれど、更新直後はアクセスが集中するらしく、サクッと行かない。直近の三回分程度がトップページに表示されるだけ。過去の記事が参照できない。

それでも、レジ攻防の云々とかはしかと伝わることになる。

「あはは、こりやいや」

かくして、当事者意識のない新たな読者が増えることと相成った。

## #0128

三週間も経つとすっかり手慣れてきて、レジ袋を先に出してしまいたくなる心境もわかってくる。だが、マイバッグ持参の客に対してはやはり心しなければ、とも思う。変に気を回すのもどうかと思うが、常連のマイバッグ客には失礼がないようにしたいもの。

「何かもうちょっとうまい仕掛けってないもんですかね」

「そうなのよ、で、社員さんの出番となる訳よ。お客さんからはこれといった声聞かないから、内側から改善してかないと・・・」

「意思表示用のツールつてゆーか、タグとか札とかを差し出してもらうつてもありますけどね」

とか真面目に話し合ってたら、マイバッグ、いやマイレジ袋の常連さんが入ってきた。

「あの人に聞いてみる？」

「え？ いやいや、まずはこっちがしっかり認識すれば済む話かも知れないですから。」

社員としては、生の声を聞いて本部に届けるといのは職務上本分と言える。研修という意味でも大いにトライする価値はある。だが、それはあくまでレジに来てくださったら、という前提つき。来てほしいけど、今日はちよつと・・・ 一見動じることなく待機しているが、胸中は揺れに揺れている牧菜だった。

そんな揺れを察したか、罪なお客が選んだのは明日夏のレジだった。自分のところにもお客は来ているので、あまり構ってられないのだが、どうにも気になる。動作が緩慢になっていた牧菜だったが、その気になるレジが騒々しいのでふと我に返った。

「请问购物袋收费吗？（このレジ袋は有料？）」

「どうぞ、差し上げます」

「如果收费，我就不要了。（有料なら要らないわ）」

「????」

日本語がわからない中国人女性がレジ袋を手は何やら騒ぎ立てている。その特有の発音ゆえ、必要以上に喧しく聞こえる。

「困ったわ・・・」

と、次の男性客がゆつくりした口調で中国語を話し出した。

「请问，有什么需要帮忙的吗？（何かわからないことでも？）」

「我们国内购物袋一律收费，怎么日本还有免费提供的店？如果收费我就不要了。（中国では袋は規制されているが、日本では何故出てくるのか？ 有料だったら要らない。）」

「我们这里免费提供购物袋。如果您不需要，可在这张卡上盖戳章，积满20个可兑换100日元购物券。（ここでは無料です。でも要らない場合は、このカードを出せばスタンプを押してくれて、二十回分で百円分の買い物ができますよ。）」

その辺の事情は店員並みに心得ているので、これでOK。しかもそれを中国語で、というのがスゴイ。明日夏は深々とお辞儀をしつつ、客から話を聞く。そして、えらくにごやかに日向氏の会計を始めるのだった。

「何か御礼を・・・」

「あ、いえ、いつもお世話になってますから」

ポイント倍数を任意に切り替えられるキーがあれば、3倍・4倍とかにしても良さそうな場面ではあったが、そういう訳にも行かないから、いつものように淡々と処理するばかり。

彼の顔をよくよく見ると、どことなく中国人風ではあるが、かの国ではイケメンで通りそうな風采でもあった。明日夏はここに来てようやく、その人物が当たり客だったことに気付く。だが、そう思った時はすでにカードの類はお返し済み。クレジットカード表面には、K Aで始まるローマ字名が打ってあるらしいことはわかったが、それ以上はわからなかった。サインレスというのはこういう時には不便なものである。せめてお名前を・・・ そんなサインではあったのだが。

客はさつさとカウンターへ移動している。そして、先の中国人女性に声をかけている。

「多謝，多謝！」

「再见！」

明日夏も牧業もこの時はお手隙中。殊勲の客人を見送ってはいるが茫然となっていて可憐ない。「謝謝」である必要はないが、「ありがとうございます・・・」の一言はあつて然るべき。それすらかけそびれている。

かくしてレジ袋要否の意思表示方法をちゃんと考える、できれば中国、さらには韓国のお

客さんにもそれはわかるように、ということがひとまず話し合われることになる。本日は思いがけずレジ袋強調デーになってしまった訳だが、その見聞はさらに「お買いモノログ」の新着情報で以って否応なく深められるのであった。

「そっかあ、中国では全廃方向なのか・・・ て、ちよつと！」

レジを担当させてもらっていないので、本日のお買い物情報を見たところでピンと来ることはない。だが、そこに付随する部分があまりにタイムリー、かつそのやりとり記録が妙にリアリテイがあるもんだから、これは！となるのはごもつともである。先のレジ攻防の一件もこれで何となく一致を見る。

牧菜は睡魔に襲われることもなく、ただひたすら過去ログを追う。食品表示、トレーサビリティ、価格動向、フードマイレージ、フードフェアリズム、容器包装・・・ テーマごとの記事も大いに興味惹かれるところだったが、今年に入ってからの記事中、とある記述に目が留まり、大いに心動かされる。眠くなりよう筈がない。

「これって、私のこと？ だったりして・・・」

今は違う意味で揺れている。次の木曜日が楽しみで仕方なくなってきた。

## #0131

「じゃあ、アスカさん、今日いらっしやったらその・・・」

「まあ、アタシも気にならないって言ったらウソになるけど、お客様情報を盗み見るつてのはちよつとねえ」

「確証が得られないことには下手なこと話せないじゃないですかあ。カードに打つてあるお名前がちよつとでもわかれば・・・」

「マーケティング系にしちやあ、手法がベーシックなことだ」

サービスカウンターで何をコソコソやつてるのかと思えばこの調子。店には一応「お客様の声」カードなるものもあつて、ご意見を頂戴できるようにはなっているのだが、それはどちらかと言うと、後ろ向きな話題用。いわゆるご苦言ご苦情の類で使われることが多い。それはそれでヒントになるのだが、牧菜はあくまで先手志向。店側がテーマを設定し、それに対して客からの意見を募る、という仕掛けがあれば、と思う。だが、そうした前向きなご意見箱というのはそうそううまくは行かないもの。訊きたい人に個別に訊くのが早道、ということになる訳だ。彼が名プロガール、日向氏であることがわかれば、良きアドバイザーになってくれそうな予感はあるが、はたして。

マイレジ袋の呼吸が合ったことで、お互い上気してしまったようだ。会話の一つ二つあつても良さそうだったが、早業が裏目に出てまたしても手遅れ。憶えていたのは、一文字分程度だった。

「お名前はね、KAZA だか KANA だか・・・」

「ヒユウガとかヒナタじゃ？」

「違ふ違ふ」

「となると、残る手がかりはお買い上げ品・・・」

「それはやつぱマズイでしょう。牧菜さんとこに来たら、その時に記憶して、あとでチェック。」

「ウン」

今日は軽めにお値打ち菓子パンと半額品の SOOII 牛乳がお夜食である。同じ価格なら賞味期限が長いものを選ぶのは人の常。お安くなっていれば賞味期限がギリギリであっても厭われないのもやはり常、か。期限が差し迫っている方、つまり商品棚の手前にある方を優先的に購入するのを環境配慮に適うとするのは、他の環境面を総合的に勘案していないことの裏返し。何より、期限の異なる品を同時に出さないようにするなり、期限ごとに細かく価格を設定するなり、消費者に無用な気を遣わせない工夫がまずは必要ではないか。etc. 牛乳1パックから冗長な御説を唱え出すブローガー氏であった。が、本来ならどんな品であれ、どんなお値段であれ、より心地良く買い求めたい、と思うのが人情たるもの。環境配慮もさることながら、消費者行動として大きいのはそうした満足感云々だろう。真野チームも悪くないのだが、気になるのはやはりあの女性。つつい本音も漏れる。

「今日も新入りさんのところへは行けませんでした。傷心、もとい小心者の四条路なのであります・・・」

何度かリロードボタンを押しては溜息をつく女性読者がいる。日付が変わる手前でやつとこき本日付けの記事が出てきた。が、まず目が行くのは追記の方である。牧菜は思う。

「とにかくレジに来てもらわないことには・・・ 何となく確信は得たけど、まずはお話し、と。」

ブログには、こういう人のためにコメント機能が付いている。ペンネーム「山女」さんからの一筆が書き込まれたのは日、いや月が変わってしばらく経ってからのことだった。

### 三. 直接行動

#0204

ひと月近く経てばもう新入りさんとは呼べないだろう。そして今日は立春。舌応なく気持ち  
ちは昂ぶる。店内では恵方巻関係が姿を消し、Vで始まる商戦モードに入った。

「Vがこうも目立つとどっかの優勝記念セールみたいですね」

「まるで他人事ね。大いに関係あるでしょうに。」

「いえこれといって。今年はない、なあきつと。」

「フーン」

社員として採用されたのには相応の理由がある。本職でのキレのようなものはお目にかか  
っていないが、器量ある女性であることはわかってきた。それに見方によつては十分モテ顔  
である。恋人とかいそうなものだが、いないのか・・・ 要らぬ詮索をしていた明日夏だが、  
チョコレートの山積みコーナーに残り、商品のチェック方々、何やら今度は品定めをしてい  
る模様。何を隠そう、この女性もいそうでいないもんだから、違つた意味で力が入っている。  
あまり凝視するとチョコだけに溶けてしまいそうではある。

動かざること某の如し。ペンネーム同様、ただ直立して定点客を待つ牧業である。彼が小  
心な四糸路さんで、早晚コメントを読んでいてくれば、今夜はちよつとした変化が起こる  
筈。定刻が近づき、ドキドキが高まる。そして、

時間通り、当人は現れた。だが、視線は合わない、というかわざと逸らす感じ。牧業はち  
よつと不安になる。

より確実に彼に来てもらうためには、明日夏に引ッ込んでいてもらうという手もある。だ  
がそれではブログの主である確認もできないし、コメントの効果の程も確かめられない。

こんな緊張感を味わうための研修だったか、と半ば呆れながら待機していたら、彼はちや  
んとやって来た。

「いらつしやい、ませ！」

先方はコメントの主、つまり山女さんが誰なのかはわかっていないと思われる。が、ここ  
で自白してしまつたら、何の妙味もないし、違つていたら元も子もない。今日はあくまで第  
一次チェックである。

という訳でいつも通り粛々と、と心がけていたのだが、しばらくぶりということもあ

って、口が開いてしまうのだった。

「あ、あの・・・」

「？」

「お客様の場合は、レジ袋無用ってわかるからいいんですけど、他のお客さんはそういう訳にかず、つい出したり入れたりってなっちゃうんですよね。何かいい方法ってないもんですかね？」

心得ある客人は、何の躊躇もなくサラリと答える。

「出す前にひと声かければいいですよ。『袋ご入用ですか？』って。それだけで辞退率上がるって話も聞きますし。」

「ああ、それだけ・・・」

「札とか用意するとそれでまたコストがかつちゃうでしょうし」

コメントのやりとりでもQ&Aが実現し得るのだろうが、生きた声というのは代え難い。名ブロガー氏と直々に会話できたというのも大きい。

話しながらでも手はちゃんと動いていて、半額キーからも正常に音が出ている。が、問題はその後。カードの名前どうこうというのをすっかり失念してしまった、のである。

いや、その返しからして間違いない。この際、ヒユウガでもヒナタでも何でもいい。ネットでも現場でも接点ができたことが何よりなのである。お名前は二の次。

更新されるタイミングを心得てきた女性読者は、眠い眼をこすりながらも記録を追う。

「そういえば、今日は井か何かをお買い上げいただいたたような。でも・・・」

半額キーを押した記憶もあまりないくらいだから、何を買ったかななどもうろ覚え。だが、次のレジ袋評を読んで、いよいよ確信の度を深めることになる。

言われた通りにその女性のレジに行つてちよつとした交歓があつたこと、そしてお客にひと声かける云々の件が続く。マイバッグらしきものを持っているかどうかをまず目視するのも手であること、スタンプを押す手間をかせさせては悪いと客側が思えば、かえって辞退しにくくなるであろうこと、なども。さらには、

「そうか、ポイントカードがあるんだから・・・」

レジ袋辞退時の還元方法とその換算額の早見表のようなものが掲載されているではないか。この他店との比較対照を以つてすると、2ポイントと言わず、3ポイントを付加すればアドバンテージは得られる。しかし、これまでの一スタンプ5円相当というのからするとサービスダウンは否めない。辞退しやすくする分、換算額を下げるというのは果たしてどうな

んだらう。いいヒントを頂戴できたのはよしとしたいが・・・。

気になる女性をこのように寝つけにくくしているブロガー氏だが、当人も思うところあつたようで、日付が変わって以降は、プロフィールを更新し出していた。誰の目に留めてもらうつもりかはいざ知らず、月・木にその店に通う理由などが追記されるのであつた。

牧菜がようやく眠りについたので同じくして、更新ボタンは押され、お買いモノログの一日が終わる。立春の夜は長かつた。

## #0207

研修を始めてちようど一ヶ月、その成果等を報告する会議が本部で開催され、牧菜は相応の評価を受けるに至つた。そのネタの一つは近所ブロガーさん、いや、かの定点客さんのおかげであることは言うまでもない。まずは目視、そしてお客に合わせた声かけ、さらにはポイントカードを使つての還元——企画書に落とし込んで、それがすんなり通れば来月にはマニュアルの改定ともどもポイントカードの新たな使途が実践されることになる。牧菜は、彼が来るのを待ちながら、思案に暮れる。その話をどう伝えるか、いつそ名乗り出してお礼の一つ二つでも、いやいや・・・

今や当店のご意見番とも言える人物は、何食わぬ顔して定時に現われた。牧菜は明日夏を牽制しつつも朗らかに一礼。客も軽く会釈して応じる。もう以前ほどヤキモキする必要はなくなつたが、今日はまた違った意味でドキドキ。お客とのコミュニケーションの大切さと難しさを否が応にも実感することになる。

「いらっしやいませ、先だつてはどうも」

表面上、コミュニケーションは円滑なるも、内心では波打つものがある。客の方にもそれは伝わつたか、いつもの三枚組の順序がおかしい。

「あ、そうだ、スタンプ今日でいっぱい・・・」

とか言いつつ、ポイントカードを差し出してしまふ。が、待てよ、スタンプ満了はいいとして、それでもつてその場で使つてしまつて大丈夫か。まずは5%OFF、判断はそれからである。

「今日、お引き換えされますか？」

合計額670円から5%引いて636円になつている。ここから百円引いても525円は超えてくるので、ポイントで割を食うことはない。

「あ、お願いします」

カードには引換確認枠があつて、そこに店員のネーム印を押すことになっている。牧菜は自身の印をポンと打つと、客には手渡さずレジ脇に置き、続いて値引きキーを探す。一連の動作なのだが、わざと遅め、そして、

「実は来月からこのスタンプの代わりにポイントカードを使った還元に変える予定でした。ほのめかしていた提案が採用された？ いや、もともとそうするつもりでポイントカードが導入されていたんだらうと思ひ直す日向氏である。でもそうならならなつたで、

「じゃ、スタンプカードは廃止つてことですか」

「そ、そうですね」

同じ想いかどうかはわからない。だが、これだけは言える。それはスタンプを押す・押さないを巡り、ちよつとした会話が生まれることもある、である。店員と客のコミュニケーションツールとしての有用性は決して小さくないのだ。

そんな感慨とともに客に沸き起こるのはふとした憂慮である。仮に来月早々ということになると、新しいスタンプカードはスタンプ途中で使用停止？ となると、今、引き換えた一枚つて？

客が何となく唸<sup>うな</sup>っているものだから、店員も気が気ではない。536円分、ちゃんとカードで精算をし終えたものの、またしてもお名前を見損なつてしまうことになる。

『黙つてた方がよかつた？ でもなあ。』

まだ正式決定でないのにあえて口にしたのには理由がある。彼の反応を確かめたかつた、というより読者であることに気付いてほしかつた、ただそれだけ。だが、その代償は重かつた。彼の思いがけない沈黙<sup>ちんもく</sup>が後を引くばかり。

『百田引きよりも、記念にとつておく方が優先だつた、かも』

お気に入りの不動さんの印が押されたカードは貴重品である。それがもう手に入らないかも知れない、というのが氏を凹ませた最たる要因だつた。が、それよりも何よりも重い事実が待ち受けている。

そう、彼女はレジ係として、いつまでもそこにいる訳ではない、のである。

自分が書いたことが伝わつたとしたら、それはそれで喜ばしいが、果たしてそうだとすると、とんだお節介をしたものだ、とも思う。

本日の買い物モノログに、ポイントカード寸評等が載ることはなかつた。ただ単に、何々がどんな表示でおいくらで、というごく基本的なログだけ。



これでは読者からのコメントなど来るべくもないのだが、山女さんは違った。今日のこの素つ気なさがかえって何かを駆り立てるのである。

コメントを打ちかけて、その手が止まる。記事量が少ない時は、えてして別のコーナーに目が行くものである。

「消費生活アドバイザー？ 確か経産大臣認定どうこうつて。あの資格の持ち主、かあ。」

日常的にはアフィリエイトやブログの開設サポートでもって小稼ぎしているが、月と木は午後から某消費生活相談コーナーで相談員をやつてらして、社会との接点を辛うじてキープしてるんだとか。コーナーは夜七時までだが、その後は日報を書いたり、資料を整理したり。それでも終業時間がほぼ決まっているので、お決まりのスーパーで記録用のお買い物へ、となる。

「ハ、ハハ、こつちも観察されてたつてことか、そんで、え？」

プロフィール末尾、最近のブームと銘打った小欄には「お気に入りの店員さんとの会話等」などと書かれてあるもんだからさあ大変。記事の方も改めて読み返してみて、ようやく当事者意識が確たるものになる。

「私、タイプつてこと？ でも、どして？」

その勢いで何らかのコメントを書き送りたくなってしまふ牧菜だったが、いい考えがよぎり、再度ストップ。本人との接点がある以上、何もブログ上でどうこうするものでもない。来週月曜に直接、でいいのである。

自称山女が動く。つまり、相当の一件が起こることが予想される。

## #0211

誰かさんが定期的にブログに載せてくれているので、買い物行動の一考察については、さほど力を入れずに済んでいる。それでも本職は本職。引き続き実地マーケティングをしながらの店頭業務が待っている。

さあこれからこれから。本人はそのつもりでいたのだが、何やら風向きが変わつてきたようだ。

ポイントを付加したい心理は、儉約精神に通ずるものがある。その儉約がより広義に亘ると、本人にその気はなくとも何らかの環境配慮につながる可能性は高い。レジ袋を断ることでポイントが加算されるというのはその点、よくできている。客にとつても店にとつても、そして社会や環境にとつても、ということになるらうか。この際、マーケティングどうこうよりも、<sup>かよ</sup>斯様な心理面を突いた仕掛けとともに、社会的責任を少なからず果たせる何かを適え

てほしい——牧菜の報告を受けて、俄かにそんな話が部署の内外で持ち上がっていたのである。

Vの日が近づいている。と同時に、社員さんが当店を離れる日も近づくことになった。要するに前倒し、である。

「あーら、せつかくイイ感じだったのに？」

「逆にさつさと企画をまとめて、また実地トライアルに来る、というのもアリかと」

「そうは言ってもとりあえず今週限りつてことね。てことはあのお客さんとも。」

「ええ、まあ」

心なしか淋しげではあるが、決然とした表情も見取れる。今日は間違いがなければこ来店日である。思い切つて尋ねてみよう、そして……。まずは「ブログ、拝読してます」から行くか、それとも「今日の記事、楽しみにしてます」か、いやいやこれじやどつちもいきなり過ぎる、か。

食品トレイ、紙パック等の回収に至つてもお手の物。寒い中ではあるが、テキパキとこなしている。「ま、無難に時候のご挨拶から、かな。『今日も寒かったですね』とか？」不思議と心温まる気がする。定刻まであと三時間となった。

その三時間は長く、そしてその後もただ長かった。

「九時半、とつくに回つたのに……」

ハッピーでも何でもない月曜の夜が過ぎていく。客足が少ない分、余計に時間が重く感じられる。明日夏も持て余し気味だったが、気を利かせてか、カゴの上げ下げに取り掛かり出した。レジは今、一ラインのみである。

先の中国人女性が片言の日本語で「ども」と言い残し、店を出た。本日はこれにて閉店。彼はとうとう現われなかった。

「だって祝日でしょ？ 公共機関、お休みだからよ。」

「でも先月のハッピーマンデーは確か……」

定点客が来ないというのは、中規模店舗では一大事。物議や憶測を呼ぶものである。とにかく早く帰宅して、ブログをチェック！ すつかり熱心な読者になってしまった牧菜である。

お買い物記録がない分、本日付け記事がアップされたのはそこそこ早かった。

「え？ 風邪ひいてダウン？」

買い物がNGの時は、宅配サービスか。が、それではお届けモノログになってしまう。などなど、病人にしては何とも軽妙な書き様が続く。が、それだけで終わらないのが名ブロガーたるどころ。

儉約どころ、調査対象云々もあるかも知れないが、氏の安物買いにはまた格別の理由があった。特に日配品については、買われないことで廃棄されてしまうのは恐びない、つまり、期限が近いものを率先して選ぶところなる、というのがそれ。自らの嗜好よりも、そこに居合わせた品を優先しつつ、アドバイザーなりに調べるところを調べ、表示に記された様々な添加物等を身を以って取り込み・・・と御託のようなのが並ぶ。はては、フードマイレージの言及とともに、食品輸入国というのはもつと謙虚であつて然るべき、と来た。何を食べたかは程々に。こういう時勢では、まず何が食べられるか、なんだと云う。

結びの一文がまた重かった。食の貧困国にならないためには、一人ひとりの思慮を伴った買い物が物を言う、とのこと。

「そんな買い物行動があつたなんて・・・」

女性読者は、社員として受け止めるものを感じ、ふと溜息。企画書のネタがより深く重厚になりそうな予感もあつて、もうひと息。早く本部に戻つてまとめたい、だが、まだ・・・。

熱したら冷ます、そんな抑揚が感じられなくもない。心憎いブロガー氏は、末尾の末尾にこんな短文を載せていた。

「という訳で、今夜は店員さんにはお目にかかれませんでした。明々後日あさが待ち遠しい私情、もとい四糸路でございます。」

あれこれ悩んだ末だったが、日付が変わる前に間に合った。コメント欄にはさりげなく小文が挿入される。

「お大事に。彼女もきつと待つてると思いますよ。」

## #0214

会話が成り立たないことだつてあるかも知れぬ。ならば、ちよつとしたメッセージを挟み込んでおこう、と思う。午後早々に客としてやつて来た牧葉は、何となく下調べしておいたV関係品を購入すると、ロッカールームにこもる。そして、ペンを走らせるのだつた。

まだ時間はあるが、早めに入つて現場での研鑽に努めるとしよう。当店でお世話になるのは、もう今日と明日の話である。まずは、サービスカウンターで・・・いや、どうも動きがおかしい。

「ラッピングって苦手、あつ」

客の立場であれば、誰か得意な店員に頼めば済みそうなものだが、事情が事情なので、自らやるしかない。だが、こういう時はちゃんと助っ人(?)が現れるもの。いきなり肩を叩くもんだから、テープが変な位置で仮止めされてしまう。

「ハハーン、牧菜さんも役者ねえ。今日はそういう日ですもんね。」

「あはは、こりやまたお早にお着きで。チーフに見つかる前に、と思っただけ。」

「フフ、アタシもアプロチしちやおつかな」

「エ？」

「ウンウン」

時間前とはいえ、この調子。何はともあれ、明日夏の見事な手捌きで以ってVギフトはキレイにまとまった。あとはギフトされる当人が来るのを待つばかり。が、待てよ。

『どうやって渡せばいいんだろ？ お客様が続いちやうと渡しにくいし。』

てなことをあれこれ考えていたら、研鑽時間は早々と過ぎ去り、外が暗くなって来た。研鑽も研修も何もあつたものではない。

女性客が駆け込みで買い求める時間帯というのが一応あつたが、それをクリアしてからは俄然、時が経つのが遅くなり、退屈にもなってくる。退屈しのぎというのも何だが、新サービス開始時はその案内を四言語で、などと話し合っているうちに、定刻を迎える。そして、

その人物は颯爽と現われた。風邪はすっかり治ったようだ。だが、お迎えの挨拶を受け容れる様子はなく、そそくさといつもの巡回を始めてしまう。牧菜は居ても立つてもいられない。不動心が試されることこの上なし、である。

よくよく考えると、バレンタインデー当夜に、まだこうして店にいるということは即ち、なのである。それ自体が一つのメッセージになっている訳だが、それは客にしても同じ。こんな日こんな時間に一人こ来店ということは……。

木曜日の偶然というものはあるだろう。だが、もう後には引けない。彼は今、目の前にいる。他のお客は明日夏がうまく引きつけているようだ。渡すなら今？

「レジ袋お持ちでしたら、先にお預かりします」

「あ、はいはい」

我ながらうまいことを考え付いたものである。スキヤンして、必要なキーを押して、お品をそのまま袋に入れてしまえばいい、そしてその時についでに、という作戦である。

客がカードを取り出そうとする一瞬、視線がレジから離れた隙、店員はその小箱を彼のマイレシ袋に入れ込むことに成功した。

「と、5、5%お、お引きして・・・」

うまく行き過ぎるとかえって緊張が高まることもある。が、ここで作戦がズレてしまうと、勤務時間中ゆえ、マズイことになりかねない。この場では気付かれないよう、何とか平静を保たねば。

そんな緊張が言と出ると、反動を生むことがある。俄かに平常心が漲ってきた牧菜は、カードお返し時に本人のお名前を鑑識することにも成功。

『KAZAMI さん？』

と今度は何でまた日向なのかがわからなくなり、不安を募らせることになるのであった。こうなると、早く箱に気付いてほしい、という気持ちになるが、客はすでに店の外。

「違つてたら、どーしよう・・・ でももう明日までだし。」

Vの字ほど鋭角ではないが、何となく凹んでしまうのであった。

値引きされていた紙パック珈琲を道中で飲もうと袋をガサガサやり始めた時、彼はようやくその小箱の存在に気が付いた。

「え？ いつの間に？」

あまりにキレイにラッピングしてあるものだから、開けるのがもつたいなくもなる。が、そうは言つてられない。ビリビリ・・・ いやいや、そうはならないところが、彼らしい。

アドバイザー資格とはあまり関係ないところだが、ゆつくり丁寧に扱おうとするあまり、何だかんだで時間がかかるのであった。

『これはほんのお礼です。四条路さま。（山女より）』

かくして、そのメッセージを読んで引き返した頃には、すでに閉店後。照明はまだ点いているが、パイプシヤッターは下りている。真野さんの姿は見えるが、山女さん、いや不動さんはいない。

日向氏が引き返そうとしたその時、後方から不意に声がかかった。

「ええと、ヒユウガさん？ でよろしかった、でしょうか。」

「あ、ふ、どうさん？」

「よく言われるんです。不動産つて。」

お互いにちゃんと名前を知らないとどうにも話がしにくい。

「説明しにくいんですけど、何々かな、の哉<sup>が</sup>に人と書いて」

「はあ、カナトさん？ 風見哉人さん、ですね。」

日向四条路といい、不動牧菜といい、ともかく城北方面の駅名をアレンジした名前ということ、二人には妙な共通点があった。

「それにしても四条路ってのは・・・」

「市場にしようとも思っただんですけど、ちと冴えないなあと思つて」

マーケティングつながり、というのもありそうである。

そんなこんなで大笑い。お買いモノログにまつわる話はすっかり後回しになっている。

「ちなみにチーフは飛鳥山さんです」

「？」

そのアスカさんは、二人に気付き、シャッターの間から小さくVサインを送る。牧菜も同様に返して見せる。

Vの日の真意はどうやらその辺にあつたようだ。

\* \* \* \* \*

食だ環境だとやっている割には、深夜まで開いている某ファーストフード店を選んでしまうところが何とも言えない。本日お買い上げのお値引き品関係は持ち越しとなり、お腹の足しにと、ミートパイとホットドリンクのセットなどをいただく日向氏、もとい風見氏である。牧菜とのよもやま話に興じているうちに、アツアツ感はなくなるも、特に月・木の夜食については温かい状態で食べることがあまりないのでこれでいいんだとか。もともと、気があつた女性をこうして前にしている限り、飲食物の温度などもはや問題ではない。何を口にしても心温まる感じがするから不思議なものである。

「今夜のブログ、明日付けになっちゃいますね」

「こういう日にさつさと更新しちゃうと、彼女いないのが見え見えでしょうから、いいんです」

「彼女いない？ そう、なんだ。」

店員と客、社員とアドバイザー、読者とブロガー、いろいろな関係性がすでに成り立っているが、それにもう一つ加わりそうな予感。

次に会う約束を交わすも、どの立場で、というのはお互い決めかねている。（おわり）