



お母さんの味「花茶のチャレンジ」 “クレーム” あってこそ

「花茶」 小栗 美恵

事業に関して全くズブの素人の私が、花茶を経営し始めて十二年の歳月がいつの間にか過ぎていきます。

「夢の夢かもしれないけどもしか……」と、店を持つことを夢見て口にはしたことがあつたけど、小さな小屋のよな店からこんな風に展開していくようになるとは全くもって予想外の「花茶」と言う店と「私」です。

開業に当たって事前に学習してきたことは、アイスクリームに関する知識と製造作業の実務のみでした。

経営管理も接客も、全く経験が無く、嫁いできてから農業一筋の数十年が経過した後、一大決心をして踏み切ったこの道でした。

（節々が太くなった両手の

指を眺めながら、サービス業についている人生の不思議を感じます）

「いらつしゃいませ」も、しどろもどろ照れるような顔をしながらやつと発した一言でした。

それでも農家の主婦が一念発起して始めたお店だと世間の人達は通じていたので、全身が農業を背負ったような、無骨なおかあさんの店でも世間は許してくれていた気がします。

お店のありさまも全て自己流、家族的な温かさや農業者と消費者の接点になるように、お互いが刺激しあいながら成長できるようなお店になればいいと思う気持ちだけがあつた気がします。

無我夢中でやっているうち



小栗美恵(おぐり みえ)さん

高知県生まれ。

22歳で大阪万博で知り合った酪農家のご主人の故郷北海道に嫁ぐ。

平成2年にイチゴ狩り農園・ゆでトウモロコシ販売を始めた。

平成8年6月に地元の商材を使ったアイスクリームの店「花茶」をオープン(有)ファーム花茶は平成14年に登録)。

ホクレン夢大賞など数多くの農業賞を受賞。役職は北海道指導農業士、ケータリング美利香代表、女性農業者倶楽部(マンマのネットワーク)副会長など。

趣味は草木染め、機織りなど。

に数年が過ぎて、気がついたら多くのお客様が行き来店するそれなりのお店になっていました。

仕事の量もお客様もスタッフも増えていきます。

悲しいかなスタッフの扱い方も指導の仕方も心得ていないし、ましてお客様への接し方やサービス精神も心得てないような私でした。今思い返すと穴の中に入りたくありません。

それは一通のメールで始まりました。

「三年ほど前に「花茶」のジェラートを食べて以来、その美味しさに衝撃を受け今に至っております。特にイチゴの季節は一年で一番楽しみな季節で、ほぼ毎週のようにお邪魔させていただいております。

す。

ただ、最近残念に思うことがあります。

まず、売り子さんの態度が横柄なこと。週末など大変忙しいのはわかります。

また、多くのお客様を待たすことなくこなしていると思います。しかし、売り子さんがイライラして接客していること、不機嫌であることなどが顔や言い方、態度に表れています。

私はオーナーの小栗さんとは面識ありませんのでどのような方かは存じ上げません。しかし花茶のお店の雰囲気や農場の美しさ、またホームページを拝見させていただいて自分の仕事に自信と信念を持つた素敵な感性をお持ちの方だと勝手に思い描いております。



ます。

その作物もアイスクリームも自分の心血をそそいだ傑作と呼べる作品だと思います。

しかしその手を放れる際にあのような態度で、お客さんに渡されたのでは作品を汚すことになるのではといらぬ心配をしております。

一ファンの戯れ言と受け取られてもかまいませんが、どうか悪しからずお取りいただき

き、考えていただければと思います。メールさせていただきました。」

私にとって衝撃的な忠告でした。

顔の見えぬ差出人、でも確かに思えたのはこのメールに誠実な人柄が伺えて、これはきつと「花茶」を大事に思っ
て下さるファンに間違いのない
と思えたことです。

すぐさま、スタッフを集めてミーティングを開きました
が、この時点でもどのように
接遇について指導すればいい
のか思い悩みました。

お客様である札幌のホテルの支配人に接客について思い
悩む事を相談しました。

有り難いことに、見栄や体裁を打ち払い相談すると問題



対処の方法や危機管理について指導してくれたのです。

大事な事は、素直な気持ちでお客様に自分の気持ちや「花茶」のスタイルについて伝え、不行き届きの点は誤り、スタッフと話し合った内容や今後どう対応していくか等を伝えることでした。

れかねない私のメールを正面から受け止めて下さった小栗さんや花茶のスタッフの皆さんを思つて本当に感動しました。

彼女とも『なんだか涙が出そうだね。』と言ひ合いながらアイスときれいな自然を堪能させていただきました。そう考へるときれいに手入れされた芝生や畑や花、美味しそ



うに草をはんでいる子馬（ポニーでしようか？）や羊、今まで何気なく見過ごしていた風景も輝いて感じられ、本当に気持ちのいい休日を過ごさせていただきました。

お陰様でこれからも「花茶」のファンでいる勇気をいただきました。

今後も美味しいアイスクリームと癒しの空間を宜しくお願ひいたします。

追伸

スタッフの皆さんの努力にも大変感銘いたしました。先日の無礼なメールにつきまして悪しからずご容赦下さい。」

再び暖かいメールが届いたのは、ひと月も過ぎた頃だったと思います。

この時点で初めてメールの差出人が若い男性であることが判りました。何だか、とても世の中の若者が素敵に見えて、女性でなく男性の目でも花茶を眺められていることに感動を覚えました。

この後、苦言やクレームが無かつたかと言えば嘘になります。どんなに努力しようと思つても私の気持ちが従業員の気持ちに届くまで時間がかかり、かつ、従業員と心をひとつにすることも中々大変なことなのです。

最初は農家のおかあさんが始めた店という事で暖かく許してくれた世間も、お店の名前が売れるようになると農家もおかあさんも全く通用しなくなり、一般のお店と変わらぬサービスや態度を求められ

るようになったのも、当然の成り行きでしょう。

普段のミーティングもありますが、お客様から苦言や忠告があるたびごとにスタッフ達と時間をかけながら話し合います。

そして、それは自然に接客マナーを身につける学習教材にもなっていることに気がつきました。

まさにナマの教科書です。もし、何も苦言や忠告が無かったとしたら、学習する事も知らずお客様を見る目も養われず、思いがりの気持ちでいたでしょうね。

時々、他所様のお店でお客さまになつている時、思いません。

気がついたことを言うこと、苦言をいうこと、クレームを

つけること、実は簡単のようではあるけどエネルギーの要ることです。関心が無い、自分に関係が無いと思えば、どんなお店でもどんな対応を受けてもいちいち干渉する必要が無いのです。

「花茶」に関心があるからこそ、また来て居心地のよい店であつて欲しいと願うのです。美味しいと感じたいからこそ、寄せられる苦言だとありがたく思えるようになりました。

だからといって苦言が来るのが嬉しくも無く精神的にはかなりキツイものを感じる時もあります。

時々弱音を吐く私に、「花茶」のファンでもあるお客様から、「クレームは、後ろを振り返って反省する材料では

ありません。次の目標を立てるための材料です。」というメッセージが届きました。

「花茶」も私もクレームが無く、お客様からなんの関心も持たれないお店であつたと

したら、向上心も沸かなかつたかも知れないと思いつつ、私たちが気を引き締めつつ、私たちに努力をしております。

