

今回の  
トピックス

## 老犬介護

# お客様と家族になれた瞬間

～本当に困っているお客様の力になることこそが、私たち、麻布ペットの使命～



テツくんが亡くなった後に飼い主様A様ご夫婦にスタッフがお食事に招待された時の写真



相手の立場で・・・相手を深く・・・

私達はお客様とその愛犬・愛猫の家族の一員になりたい

高齢犬やリスクのある犬は預からないのがこの業界の常識です。でも、そこにこそ、どこにも預けられずに助けを求める飼い主様達がいるのに、私達がそんなお客様を断つてしまったら誰が助けてあげるのでしょうか。

麻布ペットでは通常では受け入れないリスク高い犬猫も受け入れます。そして、マニュアル通りの対応ではなくその都度ベストの対応を考え、専門知識をもつプロのスタッフが連繋してお世話をします。お客様に常に寄り添い、どうすればその困りごとを解決できるのか、不可能を可能にできるのか、お客様と一緒に考える。お客様の数だけ、答えをみつける。本当に困っているお客様の力になることこそが、私たちの使命だと思っています。



## お客様と家族になれた瞬間

麻布ペットでは、2016年6月から10月まで介護の必要なわんちゃん(テツくん)を お預かりし、24時間体制で、スタッフ6人が協力しあわせ話を担当しました。テツくんとスタッフが一緒に過ごす時間はとても長く濃厚で、テツくんは麻布ペットにとって家族のような存在になりました。またテツくんのご家族(A様)とも十分コミュニケーションを取り、強い信頼関係を築くことができました。麻布ペットスタッフの胸で逝ったテツくん。亡くなったテツ君を前にA様とスタッフ全員で涙を流しました。お客様と家族になれた瞬間がそこありました。

下記に、テツくんの葬儀後にお客様(A様)からいただいたメッセージをご紹介します。

### A様(テツ君の飼い主様)からいただいたメッセージ



浜井さま、テツにお花をありがとうございます。  
速早お骨になったテツにお供えさせて頂きました。  
テツと暮らして20年と6ヶ月。幼い頃の思い出より、やはり昨年夏ごろから具合が悪くなり自力で立てなくなった12月頃からの大変な時期の方が印象が強いています。主人も私も30代の頃から側にいてくれて肉親が亡くなったとき寄り添ってくれてかけがえのない存在でした。それなのに眠れない介護が始まると、きつくあたったり正直預けることは逃げることに思つたりした時もありました。しかしながら麻布ペットの皆様には本当に良くお世話をしていただき感謝の気持ちでいっぱいです。マニュアル通りの対応ではなく、その都度ベストの対応を考え実行してくださいチーム内の連繋も完璧でした。何より毎日の報告メールの文章が楽しみでした。テツのリラックスした寝顔を見て安心していました。社員教育が行き届いた環境で皆さん働いていらっしゃるからこそと思います。テツが亡くなって、一緒に涙して下さったスタッフの皆様には言葉では言い表せないほど感謝しています。

頭では犬とわかっていますが、家族であり息子でした。この喪失感はいつ頃薄れて行くのか心配でなりませんが、今は泣くだけ泣こうと思います。先週右側下に寝てしまい痙攣を起こしてそれから弱ってしまいました。先週末帰宅した時はご飯も普通に食べててくれたので急変したのはショックでしたが亡くなる前日に面会に行って抱きしめたぬくもりだけは忘れまいと思います。とりとめのない文章ですみません。テツは根岸さんの胸で逝きました。外出も出来ず私と二人生活が長かったテツにとって麻布ペットの皆さんや若いワシコ達とのふれあいは楽しい思い出となったこと思います。改めてお店に伺いますが取り急ぎお礼申し上げます。



テツくん