

お問い合わせとクレーム

CMEO 事業部 田村 一雄

我々のような仕事をしていると、いろいろなお問い合わせが読者よりくる。多いのは「数字」に関するもので、市場規模はこんなにあるのか、シェアは違うのではないかといったものや、数字の増減に関する技術的背景などもよく聞かれることである。我々は読者に対して可能な限り真摯に答えるようにしているし、こうしたお問い合わせが次のテーマの深掘りに結びつくこともあり大歓迎だ。

クレームもこれまでにいろいろいただいた。前述のように数字がクレームになることもあるが、取材先に原稿をご確認・修正いただいたのに修正されないまま掲載してしまったり、業界で聞いた話を裏をとった上で掲載した内容が該当する会社にとってダメージとなったということもあった。クレームにならないまでも、取材相手と懇意につきあっていただくようになると、記事内容が社内で問題になっているといったことを教えてくれる方もある。誰が言ったかを問題にしているらしい。

校正ミスなどを発刊後に発見したりすると我ながら恥ずかしく、訂正シールを貼っている姿はややみじめでもある。

1997～98年頃まで、弊社の自社企画レポートの体裁はA4横で文章は2列というものがほとんどであった。なぜこういう体裁になったのか諸先輩から説明を受けたことがないが、他の調査会社の資料にもそうした体裁のものがみられたので、何か必然的な理由があったのかもしれない。何であろうか。一般の書籍と区別するため？コピーがとりにくいため？そうした体裁でレポートを作成し販売している頃、こんなクレームがあった。ある日電話で某社の常務と名乗る方から「おたくの本は横に長いんだけどこれでは本棚に入らん、なんとかせい！」というもので、内容を怒られたわけではなかったのだが、こうしたクレームは想定外でもあり、一方で、こんなことで怒られてもなあ、トホホ…という思いも持った。このクレームがきっかけというわけでは全くないのだが、1998年頃以降、A4縦の体裁に急速に統一化されていった。この背景にはPCの普及ということがあったのだが、商品管理の面でも体裁の統一は望ましいわけで、前述の常務の意見は全く正しかったということもできる。

いずれにしても、レポートを購入してくださったところからお問い合わせやクレームが来ることはいいとして、購入先リストにも載っておらず、明らかにどこからコピー等で入手したと思われる先からの問い合わせやクレームは困ったものである。著作権侵害の上に、どういう神経でさらなる情報を入手しようと考えてるのであるのか。

一方、私も一消費者としてクレマーになることもある。これまで冷蔵庫、テレビ、VTRのリモコン、VTR付DVDレコーダー等でクレームを入れた。クレームにはそれなりの理由がある。冷蔵庫は新品なのに数日で全く動かなくなり替えてもらったし、VTRのリモコンも壊れたので新しく購入したものが使い物にならずさらに3~4回交換した。VTR付HD/DVDレコーダーに至っては、まだこのタイプが出始めの頃で、私は最も初期の機種を購入したのだが、数ヶ月に渡って問題が解決せず、この間に交換したのは5~6台。最終的には3代目の機種に無料交換してもらい、ハードディスクの容量は120Gから250Gにアップした。この問題は、同メーカーのその年度の業績を大きく下ぶれさせた原因となり、ご記憶の方も多いと思う。同メーカーのサービスエンジニアはよくやってくれた。数ヶ月の間、毎週のように私の家を訪ねた。^{*1} 現在も同製品と同メーカーのDVD-RWを使い続けているが、レコーダーが悪いのかディスクが悪いのか、20~30枚に1枚程度フォーマットできないディスクがあり、また、再生やダビングの立ち上がりにもものすごく時間がかかる(10分程度)ため大きなストレスを抱えている。HDの容量の小ささもストレスだ。早くブルーレイに買い替えたい。サブプライムの影響が個人的に抜け切れていない私にはまだ買い替えられない。

飲食店ではこんなクレームもした。^{*2}ファミレスなどでは、よく「お飲み物はいつお持ちしましょうか」などと聞かれるが、私はだいたい食事と一緒に、と答えている。にもかかわらず、食事の前に持ってこられ、しかもそのアイスコーヒーの氷が少なく、夏だったので、アイスコーヒーはぬるくなってしまった。私は言わしてもらったね。

同じチェーンの別の店で。日替わりランチはポークソテーと店先のPOPにあったので、それを注文することにした。

出てきたものはポークソテーであるはずなのに、ビジュアルはチキンソテーのそれである。確認のため食べてみるとやはりチキンのようだ。私はおねいさんと呼び、おずおずと「POPにはポークソテーとあったのに、これチキンじゃないですか」と言った。おねいさんは「申し訳ありません、ポークソテーのはずだったのですが、急遽変更になりました」などと言った。私はランチにチキンを食べたくなかった。その日の晩は焼き鳥で一杯という約束があったからだ。悪いのは●ヨナ●ンである。私はお試しで一口食べたけだけだがきちんと料金を払い、店長の名前を聞いて店を出て、次の日に●ヨ●サンのHPからクレームを書いた。

私はクレームをつけるときに、仕事柄か能書きとかちょっとした知識をひけらかしたくなる。トンカツ屋でトンカツにプラスチックの小片が入っていたことがあった。たぶん、流通時に肉の塊を包装していたフィルムだと思うのだが、店長を呼んで「あの～、*3ポリエチレンフィルムが入っているんですけど」と言った。一般の人はきっと「ビニールが入っている」などと言うであろう。長年樹脂に関わるレポートを書いてきた私には、ごみ袋やレジ袋を「ビニール」とか「ナイロン」とか言えない習性が身についている。先のVTRリモコンでは「ロット不良ではないか」などと詰問した。こうした用語も使いたくなる。ちょっとでも「オレは知ってたぞ」ということを見せたいという子供っぽい感情であることはわかっている、わかっちゃいるけどやめられない。

クレームのときにひとつ注意しようと思っていることがある。私の顔は一般的にやさしいタイプには見られないらしいので、クレームを商売にしていると思われるようにすること、つまり、丁寧な口調でクレームをつけることである（その方が怖いという説も・・・）。クレーマーとしての初期の頃は感情のコントロールがきかないこともあった。今はもう大丈夫。たぶん。

さて、このYano E plusにもいろいろご意見、ご感想をお待ちしております。私のようなクレーマーでないことを祈りつつ。まずはこちらまで。

<https://www.yano.co.jp/contact/opinionEplus.php>

※もしくは、検索サイトで「Yano E plus ご意見」と入力して下さい。

【筆者注】

※1 問題のあるディスクをサービスセンターに送ると丁寧なお詫びの挨拶文とともに新ディスクが該当枚数より多めに送られてくる。そして文面には「同様症状となる場合は●●センターにてレコーダーの診断・調整のご相談をお奨めいたします」とある。しかし、レコーダーというものは、極めてプライベートな機器であり、修理してもらう場合、エンジニアに見られたくないコンテンツもあるものだ。そのへんの気配りをどうお考えなのか、メーカー各社に聞いてみたいものである。

※2 該当するチェーン店は現在ドリンクバー制

※3 もしかしたら PVDC 系複合フィルムかもしれないが、そこまでは追及しなかった

執筆者略歴：田村一雄

1989年、(株)矢野経済研究所に入社。以来、化学・素材分野の調査研究に従事し、現在はデバイス領域まで調査領域を拡げ、CM&EO事業部の事業部長としてエレクトロニクス分野の川上から川下領域を統括。知的クラスターへのコンサルティング実績を有するほか、台北事務所所長、ソウル支社長を兼務。