



俺は怒ってるぞ！

くるまや しん兵衛

- ・ 「事故を起こしちゃった・・・」と電話をしたのに、怪我の様子なんて聞いてもくれなかった。身体への気遣いぐらいほしいね。もちろん、整備工場に電話したのだからクルマの修理に決まっている。怪我まで治してもらおうとは思ってない。
- ・ でも任意保険にも入っているのだから、お愛想を言うのも商売だと思うよ。
- ・ 電話連絡が伝わっていない。また掛かって来るとぐらい考えるのだろうか。電話したことが伝わっていない。大切な用件だから、わざわざ掛けたんだ。こっちは待っていたのだから、返事の電話がほしい。「電話を下さい」と客が言わなくても、そちらから掛けることぐらいの躰ができないかな。もっとも、電話を受けた人が「恐れ入りますが、お客さまのお電話番号を・・・」なんて聞いてもくれなかったけどね。
- ・ なーんにも言わない調子伺いの電話をもらったよ。あれサンキューコールって言うんだろう。だけどサンキューというお礼の気持ちはなかったよ。口下手だからメカニックになる人も多いと思う。無理矢理やらせても逆効果だよ。お客が反感を持ったら、どうするのだろうか。だいたい社長さん、自分とこのサンキューコール受けたことってないだろうね。いちど聞いてみたらいいのに。
- ・ 受話器を取って「ハイ・・・」としか言わない。間違っって他所へ掛けたのかと思った。自分の社名ぐらい名乗ってくれ。アルバイトか新入社員か知らないが、そんなのに電話を取らせちゃダメだね。猫の手も借りたいほどかもしれないが、教育が終わってからのしてよ。
- ・ 「〇〇さん、おいでになりますか」と電話を掛けると、「いま会議中です！」というそっけない返事。腹立つね。《なんで重要な会議中に電話なんかするんだ》と威張った感じ。おたくの事情と客の電話とどちらが大切か、勝手に判断してほしく



ない。ウソでも、「外出しています。連絡が取れますので、こちらからかけさせます」と言ってほしいな。

- 電話を掛けたら、「ちょっとお待ちください」と言われ、保留にされた。どれだけ待てばいいんだよ、時間がかかるなら折り返しますくらい言えないのかな。
- 留守番電話にも社名と自分の名前を名乗ってくれよ。折り返し電話を掛けても、誰が電話したかわからず、「電話くれた人をお願いします」としか言えないよ。取り次ぎしてもらうまで、随分と待たされたよ。
- 電話を掛けている時に後ろで話している声が聞こえているぞ！社内での大声での私語は慎んでもらいたいね。うるさくて電話の声がよく聞こえないよ。
- 部品が入ったという連絡がない。こちらから連絡をとると、「とっくに入ってますよ。電話しなかったですか」という馬鹿にした返事。まずお詫びを言うなり、別の言い方があるんじゃないの。これ、一度だけの経験じゃないですよ。だいたい、こちらの、いつかいつかと待っている思いと、数多い部品手配のひとつという思いじゃ大きなギャップがあるよね。客の思いに近づくのが『商人の心』じゃないかな。
- 修理の内容を問い合わせたらタイヤ回し。その都度なんども同じことを言わせないでよ。取次ぎの内容は、そちらでまず伝えられないかな。自分の担当でなくても《私にできることは責任もって・・・》という親身さがあるとすばらしいね。
- 4千円の部品を交換して、交換工賃2万8千円ってどういう計算なんだ？ 「この標準工賃表に出ています」って見せられても、オレ知らないぜ。どれだけ交換作業がやり難いか説明してもらってもねえ……。それ、おたくのメーカーの設計者に言ってもらえないかな。オレが質問しているのは、どうして4千円の部品に7倍もの大金を追加しなきゃならないのかということ。納得できる別の説明してくれないかなあ。自動車は捨てられないけど、時計で7倍も取られりゃ、捨て



ちやうよ。

- 高価なマフラーを替えといて、古い部品はお見せできませんはないぜ。協業の車検センターが遠くだから持って来れないと言ったって、こっちも困るよ。電話で不具合だというから、一応交換は了解はしたけど、どの程度の穴明きか納得させてよ。病院だって、手術の後に切り取った臓器を見せてくれる時代だよ。
- 高い部品を替えておいて、「直ってませんかぁ？」はないよな。直ってないから電話をしたのだけど……。もうチョット違った受け答えができるといいね。だいたい、本当に故障の原因はその部品だったのかな。「この部品も悪かった」は信用できないよ。納得できる説明をしてほしいな。
- 「この故障は多いですよ」は言ってほしくないセリフです。自分のクルマが貧相に見えるから……。おまけに「このクラスのクルマですからね」と言われた。オヌシの会社には商品に対する誇りってものがないのか！ 一旦もらった古女房だって、人から安物と言われちゃ男が立たねえ。
- 待っている間に、事務所の奥から聞こえる大きな笑い声。自分が笑い者になっているような気分させられて居心地が良くない。客が居るのに、事務員同士がコソコソ内緒話をするな。なんと賤の悪い会社だ。こんなの三流デパートか安物ホテル並だね。することがないのなら、後どれくらい待つのか調べて知らせに来てよ。もう1時間も経つけど、お茶のお代わりは出ないかな……。
- 俺だけお茶が出ないぞ。車を買うときのあのもてなしはなんだ。修理のときは客じゃないのか。担当の営業マンがいないと、こんなに待遇が悪いんだ。釣った魚に餌はいらないと言うけど、あんまり落差が大きすぎるよ。本当にこの次は釣られてやらないからね。
- 入り口を入ったときに注がれる冷ややかな視線。なんとかならないですか。俺は客だぞ、挨拶ぐらいしろって言いたくなるよ。当人は無意識なんだろうけど、視



線が書類からチラッと客に来て、また書類に戻る一連の流れが冷たいね。心ここにあらずって感じ。挨拶するのは自分の仕事じゃないといった感じで奥に座っている人が特にそうですね。社長さん気がつかないでしょうけど、こんなの意外と多いですよ。もっとも社長に冷たいサラリーマンはいないから分からないでしょうね。一人が先に挨拶をして、すぐにみんなが「いらっしゃいませー」と元気良く声を掛けてくれるのはいいね。でも、下を向いたまま声だけっていうのは戴けないけど。

- お客さま駐車場に車を止めようと思ったら満車。でもシートにカタログとチラシの山が置いてあった。間違いなく営業マンのクルマだ。口では「いらっしゃいませ」でも、心はお客に「来なくていいよ」と言っているのですよね。
- テーブルにメニューがあって、珈琲・ジュース・お茶・紅茶と出ているのよね。《好きなものをどうぞ》って書いてあるけど、でも勧められたことがないわ。気が弱いとなかなか言えないものよ。お客さまの表情を見てもらってれば、飲み物を勧めるタイミングは分かりそうなものよね。
- この会社のオエライさんかな。客をほったらかしで工場長がペコペコしているぞ。客に挨拶もしないで待合室を通り抜けるなよ。あんたが俺を知らなかったって、俺にはあんたが客に感謝をしない幹部社員だということは分かるぜ。客のもてなしを社員に指導する資格はないな。現場を視察するのなら客のもてなしを見てほしいね。もっとも、この工場では鏡で自分の姿を見なきゃ分かんないだろうけどね。
- 整備工場って女性客は座る場所がないのよね。いえ、洋服が汚れそうって言っているのじゃないの。もちろんそれも無いことはないけど、そんなこと掃除が行き届いていればOKよ。なにも 트렌ディなテーブルとイスではなくて、こまやかな気遣いよ。知らない男性客と向かい合わせにならないとか、婦人雑誌も置いてあるとか、トイレが女性専用できれいとか、ホラいろいろあるでしょう。ソ・レ・ヨ！



- 代車ありますかって聞いたら「ありません」の一言が返ってきた。代車が出払っているとしても、「いついつなら大丈夫ですよ」ぐらい答えられないかね。もし「私のクルマで良かったら」って言われたら、オレ感激しちゃうよ。あなたは大切なお客さまだからと言われていているような気になるからね。(注：一般的に社員個人車の代車利用は不可。会社ルールに注意)
- 車検の後にライトが切れてしまった。問い合わせると、車検のときはなんでもなかったとのこと。それはわかるよ。電球って突然に切れるものだから。でも、私は悪くありません、あなたが悪いて聞こえるような答え方をしないでよ。夜走っていて、ヒヤヒヤしたんだから、少しくらい同情した会話が欲しいね。お客は自分の心境を理解して欲しいだけなんだよ。金は掛からないよ。
- 車検の後に、ファンベルトが滑ってしまった。「廉価車検だから、切れてなければ交換していません」はないぜ。点検に出したんだよオレは。
- 「ざっと見ましたが、バッテリーが弱っています。交換しますか？」だと。あんたプロのエンジニアだろう。良いか悪いかの判定基準を示して、自信を持って交換を勧めてくれないかなあ。判定基準が明確なら、すぐに交換するよ。悪いけど、あんたの勧め方は、下手な押し売りに聞こえてしまっただよ。
- 「ざっとみましたが」、「軽く見ましたが・・・」、「一応、これと言って・・・問題ありません」なんて、プロが言う言葉ですか？ どうして「しっかり見ました」って言えないんだろうね。プロの自覚がないのか、それとも自信がないのかね。
- 見積もりをしてもらったら「だいたい、これくらいです」という返事。あいまいな見積もりしないでくれますか。正確に出してください。前提条件がキチンとしていれば、正確に出せるでしょう。仕事に対する真剣さがないように思ってしまうよ。



- ・ 常連さんなのだろうな。店長がニコニコ親しげに話をしているけど……。これじゃ客を差別するすし屋と同じじゃないか。ときおりしか在庫しないオレなど、話をするのはフロントの担当者とだけ、あとのヤツはみんな知らん顔。分っているけど寂しいね。なんか見せつけられているみたいで不愉快になってしまう。一見客や時折り客こそ、3倍くらい気を使って会話をするといいのにね。他の社員も話しかけてくれたら、たびたび来るようになるだろうな……。
- ・ テーブルの上に、飲み物のメニューが置いてあるけど、何にも聞きに来ないのね。私の方からコーヒー下さいって言いにくいわ。タダのものって頼みにくいよ。今日はガマンして飲まないまま帰ったけど、こんどは聞いてね。
- ・ 店の人がオーライオーライと言うので奥へ奥へと進んだけれど、若葉マークに気がついてないのかな？ まだバックは苦手なんだよね。初心者でも楽に駐車出来るように広いスペースを空けておいてくれよ。
- ・ 何時にお伺いしますと言った約束の時間に引取りに来てくれない。事情があって遅れるのなら、事前にどれ位遅れるかを電話くらいしてくれてもいいのにね。
- ・ チラシの料金と実際の料金が違う。ずいぶん高くなっているぞ。安いから頼んだのに話が違うな。メカに弱い女房に口八丁で部品交換を勧めすぎだと思うよ。
- ・ 前回は綺麗な代車を貸してもらえたのに、今回は代車が汚くて乗りたくない。こんな代車なら借りないよ。