



特集 クレームを大切にしながら対処する！

# クレームとクレーマー

(株)ピーピーキューシー 加藤 宏光

## 昔は違った 苦情に対する対応

昔、四五年以上前ですから、かなりの過去のこととなりますが、私の友人が大衆食堂で冷奴豆腐を食べて食中毒に冒されました。豆腐にあたとヒドイと聞きますが、本当に悲惨なものだったようです。

彼はいささか変な味がしたものの、若さに任せて醤油をぶっかけて食べてしまったそうです。

その夜のこと。突然襲った腹痛にまんじりともできず、ひと晩中、転げ回ったと言っていました。

「それは、もう真剣に死ぬかと思っただけ……」と彼は笑いながら話してくれました。まるで、落語の『チリトテチン（関西では、酢豆腐）』そのままです。

しかし、彼は笑い話で済ませ、それからも馴染み客として、くだんの食堂へ通い続けました。「クレーム」ということなど、思い付きもしなかったようです。

さて、二五年ほど前、ある人物を

採卵業界へ紹介しました。彼はそれまでは食品メーカーの営業を担当していました。そして、彼は、パック餅商品を、某大手スーパーへ卸していました。ある日、彼がそのスーパーで営業フォローをしていた際、一人の主婦が彼をつかまえて、「商品の餅のパックが破れてカビが生えている！」と商品を見せながらクレームを付けました。

すると、彼は驚いたことに次のように答えました。

「餅にカビが生えるのは当たり前です……」。

その主婦は「何となく納得してしまった」といいます。

どちらも、笑えるエピソードですが、今日、そういった対応では済むはずがありません。

## 見分ける力が大切 クレームとクレーマー

それでは、現在頻繁に直面するクレームについて考えてみましょう。

異常なクレームや、執拗なクレームを販売社につける人を「クレーマー」と呼びます。

クレームは大事な財産であり、その処理次第では、不満を抱えていたはずの消費者をファンに変えることもできます。しかし、クレーマーとは、商品の欠陥（ときにはありもしない欠陥）に付け込んで自分の利益のために悪質なクレームをつける人たちのことです。

大規模な採卵生産者の多くは、パック卵などの製品の流通を大手のチャンネルに依存することが多く、ほとんどのクレームは、流通を介してきます。問題を検証し、報告書を流通へ返すと、流通から消費者へフィードバック（評価結果を、評価された本人に返すこと）されて、落着きます。また、商品の欠陥を流通段階で見つけ、直ちに生産者へ解決を求められることも多いのが現状です。

ところが、消費者に難解な問題を提起された場合には、生産者が直接対応することが要求されます。

こうしたケースでは、はじめには「本当のクレームなのか」、「ただクレーマーが食いついているのか」どちらか判断がつかないことがあります。



クレームをつけるほどの商品欠陥に対し、通常、その消費者は怒りに燃えています（と考える方がよいでしょう）。従って、冒頭でのやり取りでは、消費者側から、激しい言葉を投げかけられることもあります。また、生産者がクレーム内容を十分に把握していないケースでは、消費者と生産者の間に意識のズレがあるかもしれません（というか、あるはずなのです）。また、生産者がそうした会話に慣れていなければ、問題を把握する前に、消費者が激昂してしまふこともあります。

ある若手生産者は、次のように、自身の経験を語ってくれました。

「卵に異物が入っていた」という

クレームがあったので、どんな異物かを尋ねたところ、小指の頭位の肉様片のようでした。そこで、謝罪した上で、鶏の生理を説明し、多少の異物が封入されることは、避けられない旨をていねいに話しました。すると、その消費者はいきなり怒りだし、「そんなことは知っている！ それを取り除くのが生産者の責任だ！ 俺を馬鹿にしているのか！ お前には生産者としての良心がない！ ……」などと四時間余りも電話で罵倒されました。自分だつてプロとして、二〇年近く卵を生産し、それなりにプライドもあります。それを、「いくらお客とはいえ、あそこまで言われても我慢しなければならぬのか」と思うと情けなくなりました……」。

併せて、彼は別件として、「先日卵を割ったら、異臭がした。おかしいとは思ったが、その後、案の定お腹を下した。卵による食中毒だ」というクレームがありました。「残った卵を引き取って善処してほしい」との申し出に対して、営業スタッフを出向かせましたが、堂々巡りになり、結局社長自ら菓子折りを持参して自

宅を訪問し、改めて謝罪した上でクレーム品を受け取って帰りました」という体験も教えてくれました。

社長は帰社した後、うっすらとした記憶をたどりながら、記録を繰ったところ、この顧客は、ほぼ毎年同じ時期に、何らかのクレームを起こし、菓子折りを得ていたことが判明したそうです。つまり、彼は典型的なクレマーの一つのタイプであったのです（ちなみに、当該品の検定は著者の研究所で行い、何ら問題もないことを確認しています）。

卵の業界で、最も注意しなければならぬ点は、消費者に健康被害を与えてはならないことです。しかし、昨今では、包装や日付け、あるいは量目など、クレームの種類は多岐に渡っています。そうしたトレンドゆえに、生産者にとっては難しいことでしょうか、「真のクレームと、クレマーの問題を意識するセンスも要求される時代になってきている」ということを認識しなければならぬと感じています。

