



こーりんぐ・す



てつぷ

芳田尚哉

「お電話ありがとうございました。お客様センター、焼津が承りました」

通話が終わった事を確認して、ため息を吐く。

「ふう～、疲れた」

また同じような内容だった。

最近話題なのかな……。同じ商品を取り扱っているか、そればかりだ。

電話を受けたいじょう、内容を記録しなければならない。もう、何度同じ事を書いたかわからない。

「どうしたの、浮かない顔ね」

そんな顔をしていたのだろうか、ぽんと肩を叩かれる。

「園原さん……。また同じ内容ですよ」

「ああ、あれか。でも、お問い合わせいただいてるって事は、うちで買いたいって思ってるって事だから」

「そうですけど……」

確かにそうなんだけど、そういう風に考えられるのは、すごいな……と思う。さすが先輩だ。私にもそういう風に考えられる日がくるのかな。

「ほら、書きちゃいなさい」

「はあい」

ポチポチと会話内容を端的に書いていく。

一覧を見ても、同じような内容だ。

受信がない時間は、ちょっとした安息がある。

どうして、こんな事してるんだろうな……。

背もたれに体を預けて、大きく伸びをする。

「お疲れ」

ひょい、とマグカップを差し出される。

「あ、ありがとうございます」

それを受け取って振り向くと、そこには園原さんがいて、自分のマグカップでコーヒーを飲んでいた。

「そろそろ慣れた？」

「どうでしょう……」

まだ新任の私が不安なのかな。毎日のように訊かれる。正直、慣れてるのかどうかわからない。

どうしてこんな仕事をしてるんだろう……。

新卒でここに配属されて、やっと一ヶ月。周りはベテランの人ばかりだ。といっても、若いんだけど。

「やっぱり、面接のせいかな……」

コーヒーを飲みながらひとりごちる。

思い返せば、ここに配属されたのは、面接がかなり影響しているんだろう。

『バイトですが、電話の受け付けをしていました』

そんな事を言った自分に注意したい。余計な事を言うな。

でも、そのお蔭で採用されたんだとしたら、それはそれでよかったのかもしれない。周りの友達が就活を続けている中、私の内定は比較的早かった。内定ももらったし、これ以上就活を続けるのも疲れてきたところだったので、ありがたかった。

「――で、配属されたのがここなんだよな……」

少し息抜きをしていると、また受信だ。他の人たちは通話中か。

「お電話ありがとうございます。お客様センター担当、焼津でございます」

「あのさあ」

まだこの仕事をして日が浅いけど、なんとなく危険な気がした。

そもそも、いきなりこういう話し方をしてくる年輩の男性からの受信は、まともだったためしがない。

「おたくのどこ、どないなっとんねん」

いきなりだな……。

「いかがなさいましたか？」

「いかがもくそもあるかいな。あんたんとこな、ほんまにどうなっとんねん」

だから、なにか答えろっての。

「詳しく教えていただけますか？」

「あんたみたいな、小娘はええから、もっと偉いさん出しいや」

「お客様のお電話は、私が承らせていただきます」

ここで電話を代わる事はできない。本当なら代わりたいたいんだけど。

「ほんならええわ。おたくのところで売ってるズボンやけどな、すぐに破れんねん。これ、どないなっとんのや」

「申し訳ございません。どの商品なのかお調べしますので、商品の特征などお教えいただけますか」

「特徴もなにも、あんたんとこで売っとるやつや」

そんなの大量にあってわかるわけないでしょ。

そう言い返してやりたいけど、ぐっところえる。

「申し訳ございません。お手数ですが、教えていただけるとありがたいのですが」

「しゃあないな。どこ見たらええんや」

「おズボンの腰のあたりに、タグがあるかと思うのですが、そちらに書かれている内容を教えていただけますか」

「腰のどこか……。ちょっと待ってや」

ふう～。

少しだけ休憩。

電話越しに、がさごそとなにかをしている音がしている。

「おお、あったあった。ネエチャン、あったわ」

「そちらの内容を教えてくださいませんか」

「あのなあ。これな、なんも書いてへんで」

書いてないという事はない。おそらく、洗濯を繰り返して消えてしまったんだろう。

「そうですか。いつ頃、お買い上げいただいたか、おわかりになりますか？」

「えとな.....。あれは夏やったかな。確か暑かったわ」

「今年の夏でございますね」

もう半年以上前か。

「そうやそうや。それで、確かあんたんとこの店員がやな、自分のとこで作ってるやつやからって、すすめてきたんや」

「そうでございましたか」

話を聞きながら、パソコンで該当する商品を検索する。

夏に販売していたPB商品。

「お色はどのようなものですか」

「うっすい茶色いうんか？ ベージュっぽいズボンや」

該当するものの見当をつける。

この商品は、今まで特に不具合が報告されているものではない。

「それでやな、それが破れてきたんや」

「申し訳ございません。お手数ですが、お買い上げいただきました店舗へお持ちいただけますか」

「なんで、そんな面倒な事せなあかんねや。そっちが来いや」

.....はあ。

気持ちとしてはわからなくはないが、半年も前に購入して、おそらくは何度も履いて洗濯を繰り返しているだろう。

そこまで使用したものが破れてきたという事で、店から伺うというのは、普通では考えられない。

「どちらの店舗でご購入いただいたか、教えてくださいませんか」

「あのなあ、あそこやあそこ。高速が走ってってやな、そこからガーっと行ったところにある店や」

どこだよ。

思わずツッコミたくなった。

それでも、なんとか言葉を飲み込んで、該当しそうな店舗をいくつが挙げる。

「おお、そこやそこ」

「そうでございますか。そういたしましたら、店舗の方に連絡をしておきますので、そちらにお持ちいただけますか」

「ネエチャン、頭悪いんちゃうか？ さっきな、そっちが来い言うたやろ」

「申し訳ございませんが、店舗の方へお持ちいただく事になっておりまして……」

「そなん、誰が決めたんや。お前らが勝手に決めた事ちゃうんか。そなん知らんぞ」  
どうしたらいいんだろう。

私が、伺うなどという約束をするわけにはいかない。かといって、無闇に電話を切って掛け直すわけにもいかない。ここは、私がなんとか対応しなければならない。

ああ、胃が痛い。

心臓もキュッとなってくる。

「申しわけ……」

「申し訳ございませんばっかやな。それ言うてたらええと思っないか？ こっちはな、来い言うてんのや！ せやったら、こっちに来るのが常識ちゃうんかい！ なんやったら、ネエチャンが来てくれてもええんやで」

訥々とした話し方から、次第に荒っぽい話し方になってくる。

ああ、もう誰かに代わってもらいたい。規則とかどうでもいいから言い返したい。

ちらりと先輩たちを見るが、あいにくみんな電話を受けている。

どうしてこんな時に限って……。

ううん、この人との通話が長いんだ。

「申しわ……」

「せやから、そう言えばええんとちゃう言うてるやろ！ 来るんか、来えへんのか！ まあ、来るのが普通やわな」

ああダメだ、なにも考えられないや。

それに、黙ってると泣いてしまいそうだ。

こんな電話、どうして受けてるんだろう。

もう一度、先輩たちの方を見る。

誰か助けて……。

キリキリと心臓が痛い。

呼吸も苦しい。

「なあ、ネエチャン聞いてるんか？ なんか言うたらどうやねん」

「……………」

なにも言葉が出てこない。なにか言おうとすると、涙が先に出てしまいそうだ。

「あのなあ。ネエチャンは、こんなんどうでもええと思っ取るんちゃうか？ こっちは客やぞ、客！ きっちりと誠意をみせたらどうやねん！ なんやったら、社長と代われや！ そうや、社長を出せ！ 直接話したるさかいよ！」

「お電話を代わる事はできません」

ぐっと歯を食いしばって、なんとか涙をこらえる。

「ネエチャンやったら、話が進まへんねん！ こっちは、来い言うてるだけやんか。そなん言わんでも、新品持って来るんが普通ちゃうんけ！」

「……………」

「なんや、聞いてんのか。返事くらいしたらどないやねん」

「……………」

ダメだ。黙ってしまったら、余計に言われてしまう。でも、なにも言えそうにない。

「こっちは、クレーム言うてんちゃうねんぞ」

クレームだよ、そんなの。

言ってやりたい。

この仕事辞めてもいいから、言ってやろうか。

……でも、それは会社に迷惑が掛かるんだよな。私が辞めても、それで終わる問題じゃない。

「あっ……」

「お電話代わりました、お客様センター園原です。焼津に代わりまして、私が承らせていただきます」

えっ？

一瞬、なにが起きたのかわからなかった。

「今回は代わる。顔を洗って、すっきりしてきなさい、」

メモ用紙に走り書きが。

「ありがとうございます」

ヘッドマイクを取り、席を立つ。

正直、もう耐えられなかった。

あのままだったら、ずっと黙ったままだったろうし、そのうち泣き出していただろう。

それは、この仕事としては最低だ。

きちんとした対応ができないなんて……。

お手洗いに行って鏡を見ると、そこには今にも泣き出しそうな、目を腫らした顔が映っている。

「ひどい顔……」

私、こんな顔してたんだ。

こんな顔してたら、そりゃ顔を洗ってこいって言うよね。

化粧が落ちる事を気にする余裕もない。とにかく、冷たい水でパシャパシャと顔を洗う。

もう、辞めちゃおうかな……。

せっかく就職できたけど、このまま続ける自信がない。

園原さんは大丈夫かな。

あんな人相手に、どうするんだろう。

辞めるにしても、自分が関わった事だ。どうなるのか知っておきたい。

急いで席に戻ると、通話が終わろうとしていた。

「――そういたしましたら、お近くの店舗にお持ちいただきますよう、よろしく願いいたします。お電話ありがとうございました。お客様センター、園原が承りました」

すごい。きちんと話をしたって事だよな。

「お帰り。少しはすっきりした？」

園原さんが笑顔を向けてくれる。

「すみませんでした」

深々と頭を下げる。

「さっきの人、ちょっと手強かったわね。でも、なんとかなあってよかったわ」

「すごいですね」

「そうね。あそこまで言ってくる人って、少なくないのよね……」

「そうじゃなくて、園原さんってすごいです」

もちろん、あの電話の人もすごいけど、本当に尊敬できる意味で、園原さんはすごい。

「そんな事ないわよ。今回はなんとかなっただけ」

「それでもすごいです」

私には、そんな風にはできない。

いつか、そんな風にできるようになれるのかもわからない。

「そのうち、あなたにもできるようになるわよ」

本当にそんな日がくるのかな……。

もっとも、それまで仕事を続けられているかもわからない。

そうしていると、また受信して、園原さんがそれを受ける。

とにかく、今日は頑張ってみよう。

そう思って席に座り、ヘッドマイクを着けた時、ちょうど受信があった。

本当なら出たくない。

でも、空いているのは私しかない。

「お電話ありがとうございます。お客様センター、担当の焼津でございます」

「もしもし、あのねえ、××店の婦人服売場の事で、お伝えしたい事があってお電話したんですけど」

穏やかな口調の女性だった。品のいいご婦人という感じがする。

……なんだろう？ いわゆるクレームとは違う雰囲気だ。こういう雰囲気から、そういうものになっていく場合もあるらしいけど、なんだか違う気がする。

「どういった内容でしょうか」

「あのですね、その時もお店の方には言ったんですが、社長さんの方にもお礼を言いたくて、お電話させていただいたんです」

どういう事だろう？

詳しく話を聞くと、欲しい服があったのだが、あいにくとサイズがなく、セール品だったので取り寄せもできないものだったという。

そういう商品だったので諦めようと思ったら、店員が他の店舗にないかを確認してくれたのだそうだ。

しかし、なかなか見つからず、ようやく見つかったのが、二〇分近くが経ってからだという。

店員は、お待たせてしてしまい申し訳ございませんでしたと言ってから、探していた商品があった事を告げたようだ。

忙しい中、必死に探してくれた事が嬉しく、ここに電話をしてきてくれたらしい。

「――本当に嬉しかったの。それでね、社長さんから、きちんとそれを褒めてあげて欲しくて……」

苦情や問い合わせでの電話ばかりが普通だ。お褒めの言葉で、わざわざ電話をくれる人はほとんどいない。

そんな電話を私が受けたのは、これが最初だった。

「恐れ入ります。お客様のお声は、きちんとお伝えさせていただき、これからもよりよいお店を目指していきますので、これからもご利用くださいますよう、お願いいたします」

「もちろん、そうさせてもらいます」

やばい。

泣きそう。

もうちょっと。もうちょっと。

「それじゃ、お願いしますね」

「はい。お電話ありがとうございました。担当、焼津が承りました」

お客様が電話を切る。

それを確認してから、こちらも通話を終える。

「……………やばっ」

通話を終えると、気が緩んだみたい。ぽろぽろと涙がこぼれてきた。

すっごく嬉しかった。

私がなにかをしたわけじゃない。私は、伝言を頼まれたただけだ。それなのに。それだけなのに――

「どうしたの？」

私が泣いていたからだろう。園原さんが声を掛けてくれる。

「あの……」

私は、電話の内容を伝えると、園原さんは、そっか……と大きく頷いた。

「よかったじゃない。嬉しいもんでしょ」

「でも、私がなにか褒められるような事をしたわけじゃないし……」

お客様が褒めていたのは、私じゃなくて、店舗で働いている人だ。私たちは、直接の接点はない。

「確かにね。でも、やっぱり嬉しいじゃない」

「……そうですね」

「どう？ 続けていけそう？」

園原さんは、私が辞めてしまいそうだと思っていたんだ。まあ、実際にそれを考えていたわけだけど。

「そうですね。もうちょっと、やっていこうと思います」



「そっか。よかったよかった」

ポンポンと肩を叩かれる。

「ほら、また泣いて……。もう一度、顔を洗ってきなさいよ。化粧もなおしてきた方がいいんじゃない。向こうに顔が見えるわけじゃないけど、きちんとしておきなさい」

「わかりました」

席を立つと、なんだか心が軽かった。

もう少し続けてもいいかも――なんて。

F i n o .

※ この物語はフィクションであり、実在する個人・団体・事象とは関係ありません。

**(C)2012 STUDIO SAIX All Rights Reserved.**

こーりんぐ・すてっぷ

<http://p.booklog.jp/book/48888>

著者：芳田尚哉

著者プロフィール：<http://p.booklog.jp/users/studiosaix/profile>

感想はこちらのコメントへ

<http://p.booklog.jp/book/48888>

ブックログ本棚へ入れる

<http://booklog.jp/item/3/48888>

電子書籍プラットフォーム：ブックログのパー（<http://p.booklog.jp/>）

運営会社：株式会社paperboy&co.