



はい、こちらシュロ家具ネット、お客様サポートセンターでございます。

「もしもし。ワタクシ、野谷と申しますが、岡田さんという方はいらっしゃいますか」  
申し訳ございません。

岡田は本日お休みを頂いております。代わりに私、島村がお受け致します。

「ああ、そうですか。岡田さんとは……えーと一昨日くらいかな、おたくで扱っている商品についてお話させて頂いていたんです」

お手数ではございますが、納品書記載のご注文照会ナンバーを伺っても宜しいでしょうか。

「納品書納品書……はい、ありました。えー、ナンバー108547のE」

少々お待ちくださいませ。

……野谷常昭様でございますね。このたびは弊社商品〈モコモコ低反発座椅子〉キャラメルカラーをご注文頂きまして誠に有難うございます。

「はい、その野谷です。こっちの事情についてはわかってますか」

はい、伺っております。商品は既に到着済みということでございますね。

「そうですね」

商品をご利用頂いて、いくつか気になった点があり、こちらにご連絡頂いたという。

「はい」

まず、お一つ目に商品がサイトで見るとより小さく感じられたという点。それから、表面の張地にこまかいシミが見受けられるという点。そして最後に、実際に使ってみると思ったより低反発ではなかった、という点。以上、三点のご指摘を頂いておりました。

「ですね」

前回は岡田の対応に不手際があったようで、お時間とらせてしまい大変申し訳ございませんでした。

「いえいえ、大丈夫ですよ。それは別に。別に怒っているわけではないので」

とんでもございません。商品についての貴重なご意見を頂いた上、お客様の貴重なお時間を浪費させてしまいました。お詫び致します。

「それで、どうなりました？ 私の方からは岡田さんから、社内で今一度協議して、それからまたご回答頂けると伺っていたのですがね」

はい、お返事が遅くなりました。

今回の件でございますが、担当の岡田が前回も申し上げておりました通り、やはり返金、および返品対応の適用外とさせていただきます。

「……………はい？」

社内でも再三、検討させて頂きましたが

「いやいやいや、じゃなくて。そうじゃなくて」

はい。

「いや、〈はい〉じゃなくて。ワタクシからはですね、こういった対応をして頂けるかっていう問

い合わせをさせて頂いていたんですね」

はい、伺っております。

「対応できるかどうか、なんてことは、そもそもお尋ねしていませんか？」

申し訳ございませんが、対応は致しかねます。

「だから、そういうことではなくて。岡田さんとはもうほぼ八割、九割がた話がついていたんですよ。前回問い合わせた内容、ちゃんと把握してます？」

申し送りによりますと、彼もまた対応不可能であると野谷様にお話させて頂いていたようです。

「岡田さんがそう言ったと？」

はい。ですが、仮に岡田が対応可能とお話させて頂いたとしましても、協議の結果、対応不可であるという結論になりましたので、どうかご了承頂きますよう御願い致します。

「……え、ばかにしてます？」

とんでもございません。

「いや、してますよ」

いえ……では、具体的にお話しさせていただきます。

第一に、サイトで御覧頂いた写真よりも商品が小さかったとのことですが、サイトの写真には寸法が表示されておりますし、各商品の前面、側面、材質まで事細かに説明させて頂いております。また、購入ボタンを押すと、必ず表示されるポップアップにも、※若干の個体差や曲線により表記と多少の差異が生じる場合がありますと記載させて頂いております。

「そんなのいちいち見ませんよ。こっちだってネットショッピング初心者じゃないんです。そんなページの隅っこの文章をちょっと見逃したからって、客側の過失とはいえないでしょう」

では二つ目のご指摘でございますが、表記にシミがあるとのことでしたが、岡田の方から弊社のメールアドレス宛に画像を送って頂きたいとお願いしておりました。が、野谷様はそれを拒まれたとのこと。

「ああ、はい。拒むっていうと何か……まあ、はい」

もし差し支えなければ、理由を伺っても宜しいでしょうか。

「単純です。メールアドレスがないんです」

パソコンをお持ちでなくても、携帯電話のアドレスでも結構なのですが。

「ラインしか使ってないんですよ」

では、ご注文の際にご登録頂いたアドレスはございますか。ご存知の通り、弊社ではご注文フォーマットにメールアドレスを入力して頂かないと注文できないシステムになっております。

「ああ、あれもう使ってないんです」

先程は、他社様のサイトでもよくネットショッピングしている、と仰っておられましたが。

「だから、注文のためにつくったフリーメールのアドレスなんですよ。一時期はまってただけで、最近はもうやってないんです。アカウントも消したし、画像送りたくても送れないんですよ。でも、完全なるシミですよ。誰が見たって、百パーセント。これ見て新品っていう人間なんていないと思いますけどね」

左様でございますか。

「ええ。それなのに、お宅の岡田さんはね、まるで私が嘘ついてるみたいな、そういう疑いをかけてきまして。たかだか証拠の画像を送れないってだけで。正直、心外でした。ネットショップの店員って、客と顔を突き合わせないからか、平気で失礼なこと言ってくるんだなってびっくりしました」

気分を害させてしまい、申し訳ございません。

「まあ、それはいいんですけどね。あなたはまあ、話がわかりそうだし」

有難うございます。

最後の三つ目の、思ったよりも低反発ではなかった、とのことですが。

「そうね。全然モコモコしてないですね、これ」

左様でございますか。弊社ではお届け後、お客様にアンケートのメールをお送りさせて頂いているのですが、こちらの商品、ご購入頂いたほとんどのお客様に満足して頂いております。

「じゃあちょっと常識ない人っていうか、頭の弱い人が買ってるんですね。だって常識的に考えて、そんなにたいしたもんじゃないですよ、これ。見た目も安っぽいし。多分、サイトの写真はフォトショとかで加工してるんでしょうね。前に使ってた座椅子の方がよっぽどモコモコしてましたし。輸入雑貨店で買った革張りのやつ。そうそう、それ売っちゃったんだ、リサイクルショップに。お宅んとこの商品買おうとしてさ。だから、こっちとしてはその買い戻し金額の半額。全額じゃないからねっ。半額負担してもらえますかって、岡田さんに話してみたわけ。そしたら、いいですけど念のため上司とも相談するからって、そこまで話が進んでたんですよ」

繰り返しになるのですが、こちらサイト規約に記載させて頂いております。※お客様の感覚的要素による返品・交換は受け付けられません。と。こちらは赤字でわかりやすく、サイトのトップページに出しておりますので、御覧頂いていない事はまず無いかと。

「あの……」

はい。

「もしかしてワタシのこと、ばかにしてます？」

とんでもございません。

「してますよね」

そんなことは、

「してんだろうが、こっちがしてるって言ってんだからしてんだよ。こっちは金払ってんの。わかる？ 金払った客が満足してねえって言ってんだ。わかってんのか、売女。なんだお前、いちいち気取って喋りやがって売女。とつくにだぞ、あんたのとこの岡田と話ついでんだよ、つべこべ言わず金返せ売女」

岡田と、でございますか。

「そうだよ、おめ一んとこの岡田だ売女。あの野郎も糞だな。謝ることしかできねえ。あんなもん社会不適合者じゃねえか。理解力ねえし、相槌も適当。よく雇ってんな、あんな糞。こっちがガンガン責めてったら、最後はめそめそ泣いてやがんだ、気色悪い。泣けば客が納得するとでも思ってるのかよ。社員にそういう教育してんのか、おめ一んとはよ」

いえ、しておりません。

「冷静に答えてんじゃねえよ婢が。てめーマグロだろ絶対。なあ、そうだろ。男満足させたことねえだろ。つかさ、こういうコールセンターで仕事してるってことは絶対ブスだよな。表じゃ耳にイヤホンぶっ挿して、道の端っこ俯いて歩いてるような。だからこうやって客相手に傲慢な態度とって、ストレス発散してるんだろ。な、凶星だろ」

お答えする義務はございません。

「とにかくよ、こっちは岡田さんと話ついでるわけだから。あんたの会社は社員が客と約束した事との責任をとらないきゃいけないわけ。わかる？」

対応は致しかねます。

お客様と弊社の間でこれ以上お話をさせて頂いても埒があきませんので、消費者センター等の第三者機関にお話をさせて頂ければと存じます。

「うるっせえなブス……ああ、わかったわ。わかったわかった。じゃあ、こっちにも考えがあるよ。お宅、E-Shop市場のサイトにも出店してるよな。そこに最低評価でコメント書き込んでやるから。島村っていったな。実名で書き込んでやるからな。どんだけ商品の評価よくても、顧客一人が星0つけるだけで平均評価激下がりすんだぞ」

存じております。

岡田の方も、そのようにお客様から言われてたので、弊社の理念をどうかご理解いただこうと苦心しておりました。

「上司に告げ口か、とことん糞だな」

いえ、違います。

記録に残っているのです。弊社ではすべてのお問い合わせを録音させて頂いております。

「……………なんだ？」

コールの際に自動メッセージが流れているはずですが、お客様対応の品質向上のため、お話しいただいた内容はすべて録音させて頂いております。もちろん、本日の私と野谷様のやり取りも同様でございます。

私は岡田の対応した内容をあらかじめ聞いておりました。前回、と野谷様はおっしゃいましたが、正確にはこれで五回目のお問い合わせです。いずれも岡田を指名して頂いております。岡田は最後まで対応致しかねますと申し上げておまして、返金対応するとは一言も申しておりません。

会社なんてどうでもいいから、岡田さんのポケットマネーで払ってくれよ。

という野谷様のお言葉もしっかりと残っております。

ですが、残念ながら岡田は貧乏人です。休みの日にはカップラーメンを麺、汁、具の三回に分けて食べ、それで一日三食と見做していたような人間です。理不尽な返金、ありもしない座椅子の買い戻し費用など、逆さにふっても出なかったでしょう。

しかしながら、岡田にしてはよく粘りました。

こんな仕事をするには、彼はやさしすぎました。正直、向いていませんでした。なぜなら彼は基本的に人を信じている。野谷様の事も、おそらくは最後まで、もしかして本当の事を言っているのではないかと思っていたはずですが。あんな見え透いた嘘を鵜呑みにする人間がいる。はっき

りって馬鹿です。

岡田は入社当初から、社内のほぼ全員に使えない奴と見抜かれてしまっていて、最近では主に上司のストレス発散のはけ口として活躍していました。今回の野谷様の件では、特にひどいものでした。上司は音声スピーカー状態にして、岡田と野谷様のやり取りを「悪い見本」として聞かせ、笑い者にしていたらしく。あまりに悪趣味です。

でも、その話をする岡田は、ひどいよね、でも結構ウケたよ、なんてへらへら笑っていて。

電話では野谷様に怒鳴られ、社内では上司に罵倒され……………そして私もまた、常日頃から岡田に苦言を呈していました。

気がやさしく、他人の悪口など一度も口にしない彼のことを尊敬していたのに、どこかで私は物足りなく思っていたのです。ちょっとぐらいい言返すとか、男らしい一面をみせてほしかった。

なんか最近、怒られてばかりなんだよな。

録画のアメトークを見ながら、誰に言うでもなく呟いた彼の横顔が、今でも目に焼き付いています。

自分が悪いんじゃない。

思えば、その時も私は彼に怒ってほしくて、そんな返事をしたのです。

さしずめ、それは岡田の煮凝りといったところでした。溺れていました、ユニットバスの浴槽の中で。逆に生命の誕生をも思わせる、繭のようにこんもり膨らんだ白い隆起は、細くて頼りないけど確かに温かかった彼の背中でした。

全身の総毛立つ猛烈な臭いの中で、私は岡田の身体を抱き上げました。二の腕や脇腹の肉は、チェダーチーズのような極細の糸となって垂れ下がり、ああと思って反射的につかみましたが、掴めず指の間を抜けていきました。岡田の顔は見慣れたサイズの二倍にふくれあがり、まるで中華街で売っているお面のようです。目尻からは蛆がぼこぼここと這い出し、途中までは頑張っへばりついていたものの、こぼれ、濁った湯の中を、身をくねらせながらわーと泳いでいきました。

人間は浅瀬でも溺れるって、本当なんです。

溺れ始めると、息を無意識に吸おうとする。が、口を開けると一気に水が流れ込んでくる。それがまたパニックを引き起こす。動機が早まり、空気が消費され、頭に回る酸素がどんどん無くなっていく……という悪循環。「上体を起こせばいい」なんて簡単な判断に辿り着けない。

岡田の場合は、常用していた睡眠薬とアルコールが原因のようでした。事故死と自殺。そのどちらであるかは結局わからずじまいでした。

ただ私は、怒っている、と思いました。湯船から引き上げた岡田の顔の、両目はかっと思開かれていた。

私はそこで初めて彼の怒った顔を見たのです。

野谷様のおっしゃる通り、私はどうしようもない馬鹿です。

だから、きっと馬鹿なことをしでかすでしょう。まだまだ私は正気だから。気がふれたくて、そのためにしでかすでしょう。

野谷様、ここにはあなたのご住所と携帯番号があります。ご注文の際にご登録頂いたものでございます。

グーグルマップは御存知でございますか。パソコンをお持ちでなく、携帯はほぼラインしか使われないとの事でしたのでもしかしたらご存じないかもしれませんね。私は今、外廊下に洗濯機の並んだアパートの、青い扉を見えています。お届けにあがった宅配業者のドライバーに確認も取りましたので、お部屋番号を間違える事もないでしょう。

興味本位か、鬱憤晴らしか。もはや動機は問いません。

ただ、釣り合うようにしましょう。あなたの行為と岡田の死は、あまりに不釣り合いすぎます。だから私が釣り合うように、調整致します。岡田を追うのはそれからでも遅くないでしょう。私はもう向かっています。

せっかくなので、シミの件も確認させていただきますね。