

三井のリフォーム住生活研究所所長 西田 恭子

クレーム客の心理

「建築業はクレーム産業」と言われる。確かに機械が勝手に作ってくれるわけでもなく、特にどこまでいっても人の力で作り出す住宅建築は、クレームになりやすい。

さらにリフォームとなると、ゼロから作り出せばいいのではなく、既存部分を解体して、その取り合いを考えながら再構築するため、何とも難しい。住みながらリフォームする人は、ほこりと格闘したり、遅々として進まなく見える工事にイライラしたり、心理的不快感から、出来上がりにまでその思いが移行し、クレームにつながることもある。

しかしながら、「何でもかんでも『クレーム、クレーム』というのはいかなるものか?」と思っている。ささいな行き違いも「クレーム」という言葉にしたとたんに、大事件になってしまふ恐怖感があるからだ。私自身、恥をしのんで失敗談をお話すると、客側として「これはクレームだ!」と、大事件のようにしてしまった経験がある。建築に関するものではな

く、商品をデパートで購入し、私の自宅に配送してもらったときの事。贈答用に二つ買ったセミダブルの布団が、一つは三つ折りに梱包され、もう一つは四つ折りに梱包されていた。四つ折りに梱包されていたものは、シングル布団寸法と同じに思え、配送ミスだと思い、すぐにデパートに連絡を入れた。

売り場の人も間違えたと思ひ込み、再度すぐに送り



直してくれたのだが、今度も四つ折りにされていたため、私はまた同じ間違えをされたと思ひ込んだ。二度目となると、性根をすえてクレームをつけることになる。

売り場担当ではなく、フロアマネージャーを呼び出し、「クレームでお電話させていただけます」と、高圧的に言った。

何度かのやり取りで、配送ミスではなく、配送形状が違っていただけだとわか



ったときの私の気分は今でも忘れない。「えっ!」と思ひながらも、瞬時に事態を理解することが一つ。こうなった責任は誰にあったのか? を判断し、結論出しをすることが一つ。今回は私の間違いだ。そして、どうこの場を收拾するかを考える。

振り上げてしまったごぶしを、どう降ろしたらいいのか? 私の確認ミスは明らかだが、第一回のクレーム電話で事態は収拾すべきではなかったか? と自分に都合のいい方便も頭をよぎる。

だが、瞬時に電話の相手は「こちらのご説明が行き届きませんでした」と、私の間違って上げたごぶしを、綺麗に降ろしてくれた。クレームは初期対応が大ごと簡単に言うものの、なかなか難しいのは、怒りの静め方なのかもしれないと、自分を反省しつつ考えている。



西田恭子氏のプロフィール「一級建築士。『三井のリフォーム』で設計を手がけ二五年。暮らしの創造に貢献する『三井のリフォーム住生活研究所』の所長に就任。新聞・雑誌・書籍の執筆、各種セミナーで講演を行う。文化女子大学非常勤講師。日本女子大学住居学科卒。