

鶏で経験した「苦情・クレーム」

上野 満弘(岡山県職員OB)

鶏に関係する「苦情・クレーム」の受付窓口から完全撤退して、やっと気楽にしております・・・が、この度、原稿執筆依頼をいただいたことで、苦情やクレームのうちの少々を思い出してみました。

苦情とクレームは混同されがちですが、苦情は不満なことに対して改善を要求する行為。

かたやクレームは被害を受けた(?) ことに対して代償を求めたり、いちゃもんをつけて相手を困らせる事、さて次の事件は。

1 1年前の夏、「和歌山カレー事件」では多数の死者、重病者を出したが、同年の某県の秋祭りで「お宅の卵を使っておでん用ゆで卵を作ったが、変なゆで卵が出来た。和歌山事件のようになったら困る。直ちに説明に来い！」との緊急連絡があった。早めの対応が第一と現地へ“すっ飛んだ”。現物は卵白の表面に径1mm位で数個の黒い斑点。こんなゆで卵が数十個に見られた。初めて見る現象だが、卵の中の硫黄とゆで卵を入れた鉄製容器が何処かの段階で接触して発生した硫化第一鉄と判明。早々に現地の皆さんに黒い斑点について説明したが、なかなか納得していただけない。箱根大涌谷名物の黒玉子は一個食べると7年、二個食べて14年寿命が延び・・・のお話をする事で、目出度く解放してもらった。(大涌谷名物の黒玉子は殻の表面だけが黒い。)

写真は後日、我が家で使い古したステンレス製容器を使って再現したもので、今回が初公開でホクロ卵と名付けている。

新聞・テレビなどで食中毒報道がされた後には「お前の処の卵を食べて腹痛を起こした・・・」のクレームが増えて、対応には神経を使いました。症状を尋ねてみると、殆どが卵を食べてから数時間以内の出来事。幸か不幸か私自身が卵、カニ・エビにアレルギーを持ち、私の症状・対処法を伝えることで多くは解決。中には「医者がサルモネラ中毒と言った！」と凄むクレーマーもいたが、

ついにその診断書は届けて来なかった。いずれの職場でもサルモネラ・フリー卵の生産には自信があったから、怯むことはなかった。

「卵かけご飯で卵に血が入った。気持ちが悪く、ご飯が食べられなかった・・・。どうしてくれる！」

この種のクレーマーには、しばらく先方さんの話を聞いてから、「卵を割る時は深めの容器に一旦取り出して安心を確認後にご使用ください。」と説得するより他にはなかった。皆さんもどうぞ安心確認を！

「卵が腐るとるー！」悪臭確認だけで認めざるを得ない例も、桃を携えてひたすらお断りした。ケージの何処かへ長い時間引っ掛かっていたらしい。現場ではたまに見かけます。「養鶏施設ができて松茸が出なくなった！」

私自身が松茸処の生まれであること。不作の原因は雑木が生い茂り、落ち葉が堆積し過ぎているなど、山の手入れ不足・・・を話して“いちゃもん”から逃れることに成功。

「お前の所のハエが飛んで来とる！」「鶏の鳴き声がうるさい！」「ゆで卵の白身が固まらない！」・・・等々は研究テーマにさせていただいたが、どれもゼロにはならなかった。

思い出の数々。大きなトラブルにならなくて良かったと思える。要因はクレームらしき連絡を受けた時、何をおいても即刻クレームに集中して対応できる体制・組織が身の回りにあったから。電話の話には返信電話で対応。「電話料を出せー！」という輩もいる。こんな状況ではもう遅すぎる。