

恐怖の

インターネット被害

皆さん、楽しい夏休みを過ごされましたか？ベルギーでも観測史上異例の猛暑に見舞われ、外には出られないくらい暑く、しかも冷房も扇風機もない室内にはいられないくらい暑くなりました。その日の気温は39℃近くでした。雨戸のある家では、雨戸を閉めて直射日光を遮ることである程度の室内気温上昇を抑えることができました。

日本に比べたら、湿度は低い、猛暑は2日だけ、数日後にまた気温が30℃近くになった日がありましたが、「夏だからたまにはいいか」と思って過ごしました。

ところが、この暑さが原因か、人手不足が原因か分かりませんが、インターネットからの買い物でトラブルが続きました。

春先にすでに夏休み用の飛行機をインターネットから予約し、予約完了の案内が来たので、インターネットから内容を確認しようとした。ところが、名前のつづりが間違っていて、確認ができませんでした。だったらこの間違ったつづりで確認しようと入力したのですが、それでも不可能でした。席を指定するまで間があったので、様子見のため、しばらく無視していました。



このトラブルを忘れた頃に、親戚宅で結婚式があり、夏休み時期と重なっていたので、夏休み時期を変更することにしました。ところが、インターネットの予約ページに入れないので、仕方なく電話をかけました。相手が電話に出るまで、軽く20分は待ちました。待ち時間がすごく長いと感じたのですが、これくらいは普通らしいです。

そして、予約ページに入れないこと、出発日程を変更したいことなどを伝えると、なんと出発者に全く知らない女性の名前が入力されていました。「ありえない…。誰が名前を変更した？」と文句を言っても、会社に不利な情報は絶対に公表しないから、「不思議なことが起こったわね。でも全てを修正して、出発日程を変更します」と言われました。ところが、追加料金を払おうとしたのですが、やはりインターネッ

トの予約ページに入れませんでした。「こんな顧客は初めてです。今日から3日以内に支払いを済ませてくれたら大丈夫なので、数時間後かコンピュータを変えて支払いを済ませてください」との返事。1時間後に別のコンピュータから予約ページに入り、クレジットカードで差額の支払いを済ませました。ところが、3日後に「支払いがなかったので予約をキャンセルしました」とのメールを受け取りました。また、「ありえない」です。解決には電話をかけるしかないので、かけました。相手が電話に出るまで、なんと1時間も待ちました。これも「ありえない」です。そして、経緯を説明したら、「こちらに差額は入金されていません。あなたの口座を確認してください」と言われ、今度はBancontactで支払いました。すぐに入金確認され、「全てを処理したから、今度は大丈夫。ちゃんと出発できますよ」と返事をもらいました。やっとこれで希望日に出発できるわと安心していたら、さらに3日後にキャンセルのメールが来ました。

もう顧客をばかにしているとか思えない状況です。電話以外解決策がないので、また電話をかけて経緯をもう一度説明しました。そして、帰ってきた返事は、「会計担当者は、金曜日と月曜日に仕事をしないんです。あなたは金曜日に予約変更を行ったので、うまく反映されなかったようです。会計担当者に報告しておきます」と丁寧に説明してくれました。



顧客をここまでばかにする会社はないですよ。「今度トラブルたら自分で予約をし直すから、支払った金額を全額返金してください」と伝えて電話を切りました。

その後、予約サイトに入ると、ちゃんと正規の名前で予約が入っていました。やっと一安心、と忙しさにかまけて飛行機の予約時のトラブルをすっかり忘れていました。そして、出発1カ月前に「席の指定ができます」とのメールが来たので、予約画面から指定をしようとしたのですが、席予約のページに行けません。「あー、また…」とあきれしかありません。翌日も無理ならまた電話、と暗い気持ちで1日を過ごしました。そして、翌日、やっと席の予約ができたのです。

要するに、準備を整えてから顧客に連絡をすべきなのに、反対の行動をするからトラブルが発生するのです。そういうことが分からない会社は、飛行中でも適当かとちょっと出発が怖くなりました。

この航空会社の飛行機には2度と乗りません。皆さんもインターネットからの買い物は、トラブル時の処理に時間がかかることを覚悟して、ご利用くださいね。筆者は、この夏にもう一件インターネット購入でトラブル、買い物は自分で店に行くことを肝に命じました。