

## 1 操作盤が収納されなくなった



一ヶ月ほど前からIH調理器の操作盤が収納されなくなった。それまでは右上部を指で押せば回転ドラムのように閉じてロックされたのだが、押してもロックされずに開いてしまうのである。

新築と同時に住宅メーカーがセットで設置したものだからかれこれ16年経っている。調理器の隣に同様に設置された食洗機はこれまで何回も故障を繰り返したため8年前に買い換えている。

IHくん、よく今までがんばってきたと褒めてやりたいところだが、故障箇所は操作盤が収納されないということだけであって、機能的には何の問題もない。操作盤のでっぱりさえ我慢すればまだまだがんばれる愛機である。

1ヶ月ほど我慢して使ってきたが、やはりどうもでっぱりが気になる。調理は門外漢だが修理は私の担当である。素人見立てだが、おそらく操作盤の裏にあるロックのカギ部分の破損かバネの劣化にちがいない。操作盤の取り外しさえできれば代用品を充てればそれほど難しい修理ではないだろう。

ところが不具合箇所は予想できるのだが、操作盤の取り外し手順がわからない。素人が誤って手を入れて本来の調理機能に損傷を与えてしまっは元も子もない。

前面パネルには型式がKZ-321CEとあるが、メーカー名の表示がない。ネットで検索するとどうやらパナソニック製品のようなのである。メーカーHPのサポートページで同等と思しき機種のためのPDFファイルを見たがやはりどうしても取り外し手順がわからない。

しかたがないのでこの段階で素人修理をあきらめた。

## 2 メーカーサポートの依頼

住宅メーカーが住宅の新築とセットで設置したものの修理は基本的に住宅メーカーを通して依頼をすることを住宅メーカー自身が推奨している。

築16年が経過するが、その間にエアコンの買い換え、ペアガラスの交換、玄関ドアの修理、下水ポンプの交換、外壁の改修、オール電化等々すべてを住宅メーカーに依頼してきた。

16年の間に担当者はそれぞれ交代して現在は4人目であるがどの方も親身になってサポートしてくれていることが何よりもありがたい。とりわけ、能登半島地震の折りには担当者が真っ先にかけてつけていただき、倒壊した住宅が多くあった中でわが家に大きな損傷がなかったことをわがことのように喜んでくれたことを今でも忘れることができない。

さて、IH調理器の話にもどそう。

今までと同様、住宅メーカーに故障箇所を伝えて修理の依頼をした。

「後ほど該当の機器メーカーから詳しい修理の日程等の連絡が入るので待ってください。」という応対も従来どおりである。

しばらくして、パナソニックのサービスセンターというところから電話が入った。女性の担当者は実になめらかでていねいな口調で「その機種はかなり年月が経過していて、あいにく部品が準備できないため、申し訳ありませんが修理はできません。」とのことである。

女性の担当者は技術部から受けた返答をていねいにお客様に伝えることが彼女の役目であって、客が技術部の返答に対してどのような感情をいだくかは彼女の責任ではない。

ということは頭では理解しつつも、どこかに不条理なものを感じて、彼女に食い下がってしまった。

- ・「素人考えだけど故障の原因はロックの爪が折れているとかバネが破損しているとか単純なものではないかと思うのだけれど、もしそうだったら純正の部品などなくても代用品か少し手を加えることで修理できるのではないか。」
- ・「そのためには、『部品がないから修理できないと伝えるだけではなく、直らないかもしれないけれど一度開いてみましましょうか。』という選択肢を客に与えてほしい。」

技術部の結論を忠実に伝えただけの彼女にクレームを言ったことを少し悔いたが、ていねいな彼女は折り返し電話をしてくれた。

「それでは、今日は無理ですが来週の火曜日、23日にお伺いする手配をしました。ただし、もし直らなかったとしても7000円ぐらいの技術料がかかるのですがよろしいでしょうか。」

了解して23日の火曜日を待つことにした。

### 3 メーカーの対応

驚いたことに、メーカーのサービスセンターからは23日前日までに何の連絡もない。これまでもメーカー修理の連絡が前日の夜に入ることがよくあったのだが今回はそれもなし。

退職後の自適な日々を過ごしているとはいえ、いつ来るかわからないサービスマンを一日中家で待つほど私は閑でも気長でもない。

23日の朝9時を少し回ったころにサービスセンターに確認の電話をした。先日の女性担当者は本日午後出勤ということで、電話の相手には改めて事情を説明したところ、「23日と言いましたか？」という信じられない返答である。先日の電話の彼女ではないので、言った言わないをこの相手と言いつてもラチがあかないのでとりあえずは今日何時に来てもらえるのか確認してほしい旨を伝えた。(ちなみに電話の内容はすべてデジタル録音で残してあるので私に言ったことを後に言わないと言いつ張ることは残念ながらできない。)

折り返し、先ほどの彼から「本日午後1時から2時の間に技術者が伺う。」との返答をもらった。

彼は、自分の責任ではない急な朝一の修理の対応を何とかこなしたのだが、電話を切ろうとする彼にさすがにこのメーカーのサービスセンターの基本姿勢をたずねた。

- ・「一般的には訪問日の前日までに相手方にその時刻の確認をするのが常識だと思うが…」
- ・「本来その確認を行うのはサービスセンターと実際に赴く技術員のどちらが行うことになっているのか？」

サービスセンターの電話の相手の返答に二度びっくりした。

「当日の朝確認することになっている」というのである。信じられない話である。これが地方の出先機関であるとはいえパナソニックのサービスセンターの応対である。さらに続きがあるのだ。

#### 4 メーカーの内部連携のおそまつさ

23日、約束どおり午後1時過ぎに修理の技術員が到着した。

修理に取りかかる前に、これまでのいきさつで確認すべきことを尋ねた。

- ・「そちらに連絡が入ったのはいつですか？」

彼の答えはこうである。

○「連絡が入ったのは19日だった。ただ、修理の日は30日と聞いていたのでこちらへの確認はまだ日があると思っていたら、急に今日だと聞いてびっくりしてあわててかけつけた。」  
というのである。

修理の彼によれば、電話で聞いたメモには「30日」とはっきり書いてあるので間違えることはないと言う。さて、どこでどのような行き違いがあったのか、もうこの会社には詮索する気力も失せてしまった。

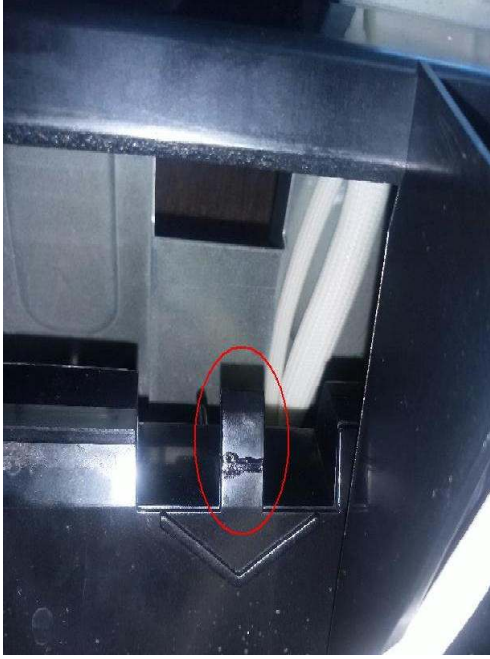
#### 5 素人でも直せる故障箇所



さて、行き違いだらけの話はさておいて、修理は不能と聞いているのでとりあえず操作盤をはずして故障箇所が見える状態にしてほしい旨を修理の彼に伝えた。

彼の作業を横で見ているとわかったが、前面パネルの取り外しはいたって簡単である。(結果論)

- ①調理器の下にある引き出しを引き出せば奥に調理器用の200Vのコンセントが見えるので、安全のためまずこれを抜く。
- ②両脇の樹脂製ネジ隠しパネルと上部の金属パネルは指で簡単にはずすことができる。
- ③両脇のパネルをはずして現れた左右それぞれ2本のネジをはずせば操作盤が固定枠とともにすっぽり手前に出てくる。



操作盤の裏側にはロックのための爪があるのだが、予想どおり折れていた。(赤丸印)

技術の彼の説明である。

○「この爪は樹脂製で、折れば操作盤そのものを交換しなければならない。ただし、この製品の操作盤自体が今はもう無いから本体を買い換えるしか修理の方法はない。」

技術員が行う修理は客からお金をいただいているので、いいかげんな修理はできない。しばらくすればまた爪がとれるかもしれないような修理は責任あるメーカーとしてはできないし、技術員にはやってはいけない指導があるのだろう。したがって、折れた爪を接着剤でくっつけるなどという文字通り付け焼き刃

的な修理はメーカーの名にかけてしてはいけないのである。

でもメーカーとは無縁の私なら自己責任でできる。やってみた。

ホームセンターには多種多様な接着剤がある。最近では樹脂用の強力な接着剤も売り出されている。しかし、所詮は接着剤なので耐久性については何の説明も保障もない。しかし私はとりあえず折れた爪がくっつけばいいのだ。

折れた爪がずれないように慎重な接着作業の結果何とかくっついた。接着後の試し開閉もいたってスムーズだ。とりあえず直った。



16年間使ってきた調理器である。開閉のための小さな樹脂爪が折れただけで操作盤そのものを新品にしたいとははじめから思っていない。ましてや、調理機能に全く問題がないのに10数万円する調理器本体を買い換える気力も資金もない。それより何より廃棄される調理器がもったいない。

どのメーカーにしても大きなちがいはないのだろうが、「もう部品がないので修理はできません！」という客対応はマニュアルに従っ

た担当者の言葉がていねいであればあるほど冷たく突き放された感じを与えてしまうのである。



私は接着した樹脂爪の耐久性などに大きな期待などはじめからもっていない。遠からず調理器本体の心臓部にも寿命がくるだろう。それまでのつなぎができればそれでいいのだ。

必ずしも画一ではないユーザー個々の修理要望にメーカーが個別に対応することは現実不可能であることは私にも理解できる。しかし個々の修理の要望に技術面で応えることができなくても担当者がその気持ちに寄り添うことはきっとできるはずである。電話を受けた担当者が「修理が不能である」ことを伝える役目を負いつつも、「それは不便ですね」「何とかしたいですね」と心の底から思えれば故障を訴えるユーザーと気持ちがかげ離れることはおそくないだろう。

私の目の前で数分もかからず調理器の前面パネルから操作盤を引き出した技術の彼は、「出血サービスです」と言って出張費3500円と技術料1500円、消費税あわせて5400円を請求し、「開けたままで帰りますが、組みもどし後は200Vコンセントの差し込みを忘れないように」と言い添えて汗をふきふき帰っていった。

#### <技術の方へ>

操作盤の開放手順を見せていただいただけで充分請求額に見合ったお仕事でした。ありがとうございました。いつまでもつのかはわかりませんが、おかげさまでメーカーから修理不能と烙印を押されたIH調理器が素人修理でとりあえずは復活しました。

#### <最後に>

このHPが同様のパナソニックIH調理器ユーザーの参考になれば幸いです。ただし、あくまでも素人修理ですので、ここでの記載内容は汎用ではありません。実際にユーザー個々が修理を行う場合はあくまでも自己責任で行うことが大前提であることは言うまでもありません。

また、ユーザー自身による本体開放や修理に起因すると思われる不具合はメーカーの修理保障対象外であることを付け加えます。

また、お断りしておきますがパナソニックや関連会社の対応についての記載は何かの意図をもってのものでは決してありません。今後のサービスの在り方について再考していただく機会になれば幸いです。