
クレーム処理係

小島 榆

タテ書き小説ネット Byヒナプロジェクト

<http://pdfnovels.net/>

注意事項

このPDFファイルは「小説家になろう」で掲載中の小説を「タテ書き小説ネット」のシステムが自動的にPDF化させたものです。この小説の著作権は小説の作者にあります。そのため、作者または「小説家になろう」および「タテ書き小説ネット」を運営するヒナプロジェクトに無断でこのPDFファイル及び小説を、引用の範囲を超える形で転載、改変、再配布、販売することを一切禁止致します。小説の紹介や個人用途での印刷および保存はご自由にどうぞ。

【小説タイトル】

クレーム処理係

【Nコード】

N2234U

【作者名】

小島 榆

【あらすじ】

私が働いていたホテルには変わった客室があった。

一年以上、バイトとはいえホテルのベルボーイをしていると、よく利用する客の顔はなんとなく覚えてしまう。今、タクシーから降りてきた男性もそんな常連客の一人だ。

「お荷物は？」

「ないよ。ありがとう」

ドアを支えながら聞く私に笑顔で手を振る。なかなか感じのよい客である。軽そうな革の手提げ鞆を携えているところを見るに、また一泊だけなのだろう。

この客の変わった点は二つだけ。一つは連れが毎回変わる。こと。もう一つは同じ部屋を指定することだ。

「いつもご利用ありがとうございます。今回はホテルからの感謝の気持ちを込めまして、お部屋のアップグレードを・・・」

「いや、いつものように四一五号室をお願いしたいのですが」

受付の阿川がこっちに目配せをしてきた。アップグレードにも乗ってこなかったか。よし、作戦決行だ。

部屋の指定自体は常連客ならないわけじゃない。海が見える部屋がいい客もいるし、静かな部屋を希望する客もいる。しかし、四一五号室はことさら特徴がある部屋とはいえない。客にとっては。

ホテル側にとっては特徴がある。他の部屋にくらべてクレームの多い部屋なのだ。

連れの客が遅れて入ったのを見計らって、四一五号室のドアをノックする。

「はい？」

「支配人からのプレゼントをお持ちしました」

自腹を切ってこの日のために買ってきたゴディバのチョコレート

である。

「おや、すまないね」

チヨコレートの包みを渡しがてら、客の後ろに目線をやる。今回の連れは内気そうな妙齡の女性が一人。備え付けのソファに腰を下ろして膝の上で手を組んでいる。荷物は小さなトートバッグが一つ。うつむいているが何もあやしいことはなさそうだ。

「おくつろぎのところを失礼いたしました。何かありましたら受付までどうぞ」

私はにっこり笑って一旦退却した。

「で、どうだった？」

受付の阿川がカウンターから身を乗り出して小声で聞いてきた。

「今回の連れは若い女性だけど、別に問題なさそうだったなあ」

「前回は杖を持ったおじいさんだったっけ。その前が犬を連れてきた中年女性。家族つてわけじゃないか」

利用履歴をパソコンで検索したらしい。

「やっぱり連れは関係ないんじゃないの」

「でもクレームが」

「うん、クレームがねえ」

減るのだ。なぜかこの客が来るとしばらくの間クレームがなくなり、また数ヶ月してからじわじわとクレームが増えてくる。いわく、タオルが一枚足りない」

チエックイン前に枚数が合っているのを確認済みなのに。

「テレビがつかない」

チエックアウト後にメンテナンス担当者がつけたら一発でついた。

「隣の部屋がうるさいから部屋を替えてくれ」

隣の客室はどちらも空いていた。向かいには客室自体ない。上や下の客室で音をたてて実験してみたが、うちのホテルでは足音などが響かないように客室の床はカーペット敷きになっているし、隣と上下階からの音はいくらなんでも区別がつきそうなものだ。

「どうせなら永遠にクレームが出ないようにしてほしいわー」

阿川がぼやく。気持ちはわかる。いったいあの客は宿泊時に何をやっているのか。クレーム対策を意図的にしているわけではないだろうが、気になる。気になるのだ。

というわけで作戦第二弾決行である。

今日のルームサービス担当は去年離婚して恋人募集中の若草さん（四六歳、一児の母）。

「若草さん、ちょっとお願いがあるんですけどー」
「なによ」

「四一五号室の御札をこれと取り替えるの忘れてまして。ベッドメイキングするときにいつでに額縁の裏のを張り替えてもらえませんか。あ、これはお子さんに」

新しい御札といっしょに子供向けにはちよつと高級な輸入菓子握らせた。若草さんのお子さんは味にうるさい小学四年生なのだ。

待つこと数分。若草さんから受け取った御札を受付カウンターの
中で阿川がチェックする。

「元のやつと変わらないねえ」

「えー、どこか違ってくれよー。御札じゃないならなんなんだよー」

「知らないよ。それより、ちゃんと元に戻しとけよ。一応、支配人が四一五号室専用にもらつてきた御札なんだから。だいたいこれ何の御札よ？」

近所の神社でもらった交通安全の御札だ。

連れでもなく御札でもないとしたら、客室で何かしているのかも
しれない。祈祷とか。お祈りとか。・・・そんなことないか。まさ
か客室にモニターを設置するわけにもいかないのか、隣の客室に待
機することにした。なにか物音でわかるかもしれない。部屋代はこ

れまた自腹である。

ここで失敗したら次に男性客がまた泊まりにくるまで待つことになる。失敗は許されない。私は共同作戦をとる阿川の弟と客室に入る前に打ち合わせをした。

「わかつてるな。今から夜中の十二時までは俺が待機してお前が寝る。十二時から六時まではお前が待機して俺が寝る。六時からチェックアウトまでは俺が待機する。いいな」

「うん、わかった。まかしといて」

阿川弟が頷きながら手を出してきた。

「なんだよ、この手は」

「バイト代は前払いでお願いします」

阿川が弟についてよくばやく理由がわかった。

ちゃっかり者の阿川弟から起こされたのは翌朝五時ごろだった。

「ばかやろ、今何時だと思ってんだよ。六時まではお前だろ」

「でも六時からチェックアウトまではそっちじゃん。お客さん、チェックアウトしに行くみたいだよ」

なんで今日に限って早いんだ。私は急いで制服を着ると従業員用の階段を駆け下りた。男性客が来る前にドアを開ける。なにかヒントになるようなものを持っているかもしれない。

「ありがとうございました。またのお越しをお待ちしております」
「お世話さま」

男性客は会釈をしてタクシーに乗り込んだ。暗くてよく見えないが、何もそれらしいものは持ってないし付けてもないようだ。荷物も変わらない。連れの女性客も、朝早いにもかかわらず眠気のかけらも見えない。

これは客室を確認するしかない。見送ったらずぐに四一五号室に戻るつもりでいると、男性客がタクシーの窓から声をかけてきた。

「ああ、そうそう。あんまり早くドアを開けないほうがいいよ」
しまった。気が急いていたからタクシーのドアを開けるのが早か

ったか？

「失礼いたしました！」

「いや、車のドアのことじゃない」

「は？」

「客室のドアのこと。今日はちょっと早く出たからまだ起きているかもしれないんだ」

起きていてるって？連れの女性客なら男性の隣に座っている。それに早く出たなら「起きてる」じゃなくて「寝てる」の間違いじゃないのか？

不審そうな顔をした私に向かって男性客は何かをつぶやいた。「・・が逃げる」と聞こえたような気がしたが、タクシーのエンジン音で肝心な言葉がかき消された。

受付で阿川から四一五号室の鍵を受け取り、ダッシュで階段を駆け上がる。客室の前では阿川弟が待機していた。

「何もなかったか」

コクコク。

しかし「起きてる」ってなんだろう。「逃げる」ってなんだろう。私は先ほどの客の言葉を思い返した。この客室の利用客がもう一人いたわけじゃないよなあ。

カードキーを差し込んでドアを開く。まだ暗い部屋の中、見えたのは光る目が二つ。どこか獣くさい匂い。荒い息づかい。

「え？」

ふいに私と阿川弟の間を象の鼻のようなものが横切って、同時に獣の気配が消えたのがわかった。

あれから三年たったが、今でもあの時見たのがなんだったのかわからない。阿川はそもそもあれを見てないし、阿川弟はあれを漠だと主張している。私は座敷わらしのホテル版だと思っている。

確かなのは、その後あの男性客が来なくなったこと。そしてクレ

ームが減らなくなったことだ。私たちはもしかしたら姿の见えないクレーム処理係を逃がしてしまったのかもしれない。

(後書き)

どうもありがとうございました。

PDF小説ネット発足にあたって

PDF小説ネット（現、タテ書き小説ネット）は2007年、ルビ対応の縦書き小説をインターネット上で配布するという目的の基、小説家になろうの子サイトとして誕生しました。ケータイ小説が流行し、最近では横書きの書籍も誕生しており、既存書籍の電子出版など一部を除きインターネット関連に横書きという考えが定着しようとしています。そんな中、誰もが簡単にPDF形式の小説を作成、公開できるようにしたのがこのPDF小説ネットです。インターネット発の縦書き小説を思う存分、たんのう堪能してください。

この小説の詳細については以下のURLをご覧ください。
<http://ncode.syosetu.com/n2234u/>

クレーム処理係

2011年9月18日03時27分発行