

消費生活センター相談員の相談対応能力の向上を目指す

# 消費生活相談員のためのスキルアップ講座

## 【相談対応の流れと必要なスキル】

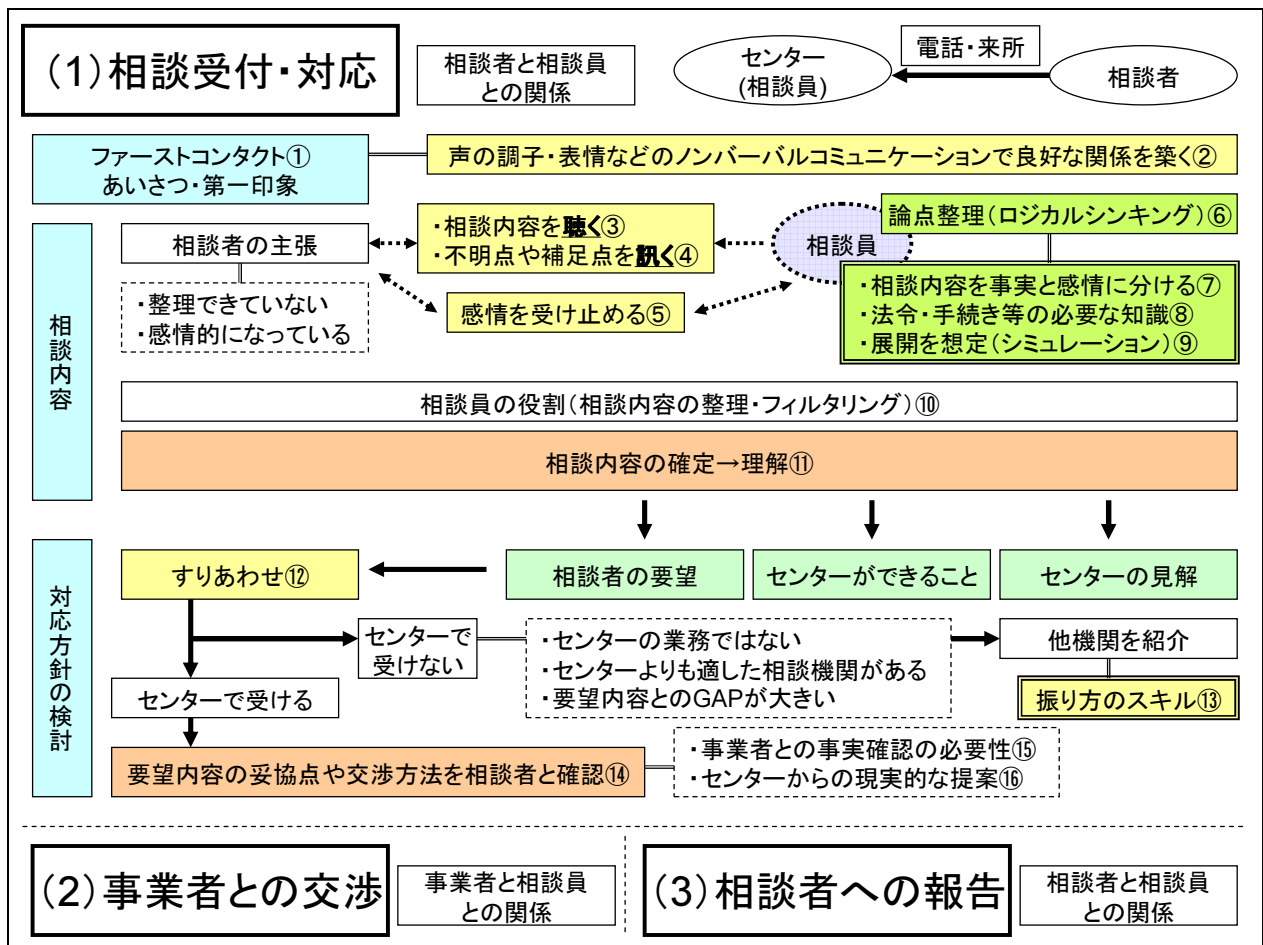
相談対応の流れは相談員向け研修でも取り上げられますが、その内容は浅いものから深いもの、商品テストに言及したもまで多種多様です。また、相談対応マニュアルが作成されていることもあります。

一般の会社では、まず新人研修があり、業務に必要な知識とスキルを叩き込まれ、それから現場に入ります。しかし、相談員の場合は、わずかな初期研修で、相談現場の最前線に立つこととなります。1人相談員の職場などでは何も知らないまま現場を任されることさえあります。

**法律の基礎知識を持っているとはいえ、相談現場は応用の連続です。なによりも、最も大切な対人コミュニケーションについては個人の能力に任せられることがほとんどです。**経験を積むには時間が必要です。また、指導者も必要です。相談現場では新人もベテランも関係なく、相談者や事業者と対峙しなければなりません。カリキュラム的な相談対応の研修を受けることなく、経験を積んで覚えていくというのが現実ではないでしょうか。

そこで、相談対応の流れを、「(1)相談受付・対応」「(2)事業者との交渉」「(3)相談者への報告」の3つに分けて、必要な能力やスキルを分類整理しました。さらに、相談員個人に不足しているスキルや苦手なスキルを確認するためのチェックシートも作成しましたので、個人の相談対応能力の向上に活用していただきたいと思います。なお、**それぞれのスキルを学ぶためのポイントはスキルアップ講座に順次連載中**です。

## 【(1)相談受付・対応】



【チェックシート】…相談員として必要な能力やスキルを自己評価してください。

苦手【弱み】を克服し、得意【強み】を増やしましょう。

| (1)相談受付・対応             |                                    | ポイント<br>(※はマイナス評価ポイントの例)   | 得意<br>【強み】  | できて<br>いる | 苦手<br>【弱み】 |  |
|------------------------|------------------------------------|--|---|-----------|------------|--|
| ①                      | ファーストコンタクト                         | あいさつ(第一声)で不快感を与えず、相談者を安心させるような第一印象を持ってもらう。<br>※マイナスの印象を与えない。                             |   |           |            |  |
|                        | 声の調子・表情などのノンバーバルコミュニケーションで良好な関係を築く | 相談者の属性(高齢者など)に応じ、話し方のスピード、声の大きさなどを使い分け、相談者に安心感を与え、心を開いてもらう。<br>※早口、大きすぎる声、上から目線、怖い表情、威圧的 |   |           |            |  |
| 相談内容                   | ③ 相談内容を聴く                          | 相談者の主張を傾聴する。<br>※相談員が話しすぎる、説教調、相手の言動・行動を否定、相談者の答を先に言ってしまう、説明や例えが長い、沈黙が苦手                 |   |           |            |  |
|                        | ④ 不明点や補足点を訊く                       | 相談者の主張を理解できなかったり、詳しい事情を確認するときに、相談者に分かりやすい言葉での得た質問をする<br>※事情聴取、尋問、責め                      |   |           |            |  |
|                        | ⑤ 感情を受け止める                         | トラブルで不快な思いをしているという気持ちを受け止めてあげる。相談者の思い違いの場合でも、共感により納得してもらう。<br>※口先だけの共感、「しかし」などの否定的な言葉    |   |           |            |  |
|                        | ⑥ 論点整理(ロジカルシンキング)                  | 相談内容を細かく分けて箇条書きにし、それぞれの対応策と根拠を明確にする。   |   |           |            |  |
|                        | ⑦ 相談内容を事実と感情に分ける                   | 相談者の主張を事実と感情に分けて、法令に基づくものかどうかを判断する<br>※感情に流され、根拠のない主張を認めてしまう                             |   |           |            |  |
|                        | ⑧ 法令・手続き等の必要な知識                    | 相談対応に不可欠な法律知識を有するだけでなく、関係機関との連携や通知手続についても熟知している<br>※ルールにこだわりすぎる、違法性を追求しすぎる               |   |           |            |  |
|                        | ⑨ 展開を想定(シミュレーション)                  | 相談者の話を流れのままに聞くのではなく、最終的な決着点を想定しながら、必要な情報を収集し検討する<br>※終わりのないやり取りを続ける、言った言わないの論争           |   |           |            |  |
|                        | ⑩ 相談員の役割(相談内容の整理・フィルタリング)          | 相談内容を整理して、分かりやすく、交渉しやすい形にまとめる  |   |           |            |  |
|                        | ⑪ 相談内容の確定→理解                       | 相談内容を相談員自身の言葉で代弁できるように理解する<br>※相談者の言いたいことがわからないまま交渉する                                    |   |           |            |  |
|                        | 対応方針の検討                            | ⑫ すりあわせ  | 「相談者の要望」「センターができること」「センターの見解」の3つをすりあわせて、センターで受けるかどうかを判断し、相談者に伝える                |           |            |  |
|                        |                                    | ⑬ 振り方のスキル  | センターで受けられないことをセンターの力不足ではなく、役割分担などの肯定的な表現を使い、相談者の感情を逆なでしない<br>※言葉足らずで相談者を怒らせてしまう |           |            |  |
| ⑭ 要望内容の妥協点や交渉方法を相談者と確認 |                                    | 相談内容や相談者の要望とセンターの見解を総合的に考えて、相談者と交渉方針について話し合い、後から話が違うということにならないように相互確認する                  |   |           |            |  |
| ⑮ 事業者との事実確認の必要性        |                                    | 相談者の話は信じるのが原則であるが、事業者で事実確認すると、食い違いがあることも多いことを念頭においておく<br>※相談者の主張を真に受けて、事業者に責任と期待感を持たせる   |   |           |            |  |
| ⑯ センターからの現実的な提案        |                                    | 相談者からの要望をそのまま事業者に伝えるのではなく、現実的な視点から相談者に複数の選択肢を示す<br>※実現しそうにもない相談者の要望をだらだらと続けてしまう          |   |           |            |  |

※ 整理してみると、知識よりもコミュニケーション能力の重要性が理解できると思います。

…日々勉強、日々努力…

(発行) 消費生活相談員スキルアップ講座

(URL) <http://soudanskill.com/>

※ 個人サイトにつき、ご利用は自己判断で!