

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】※再掲載

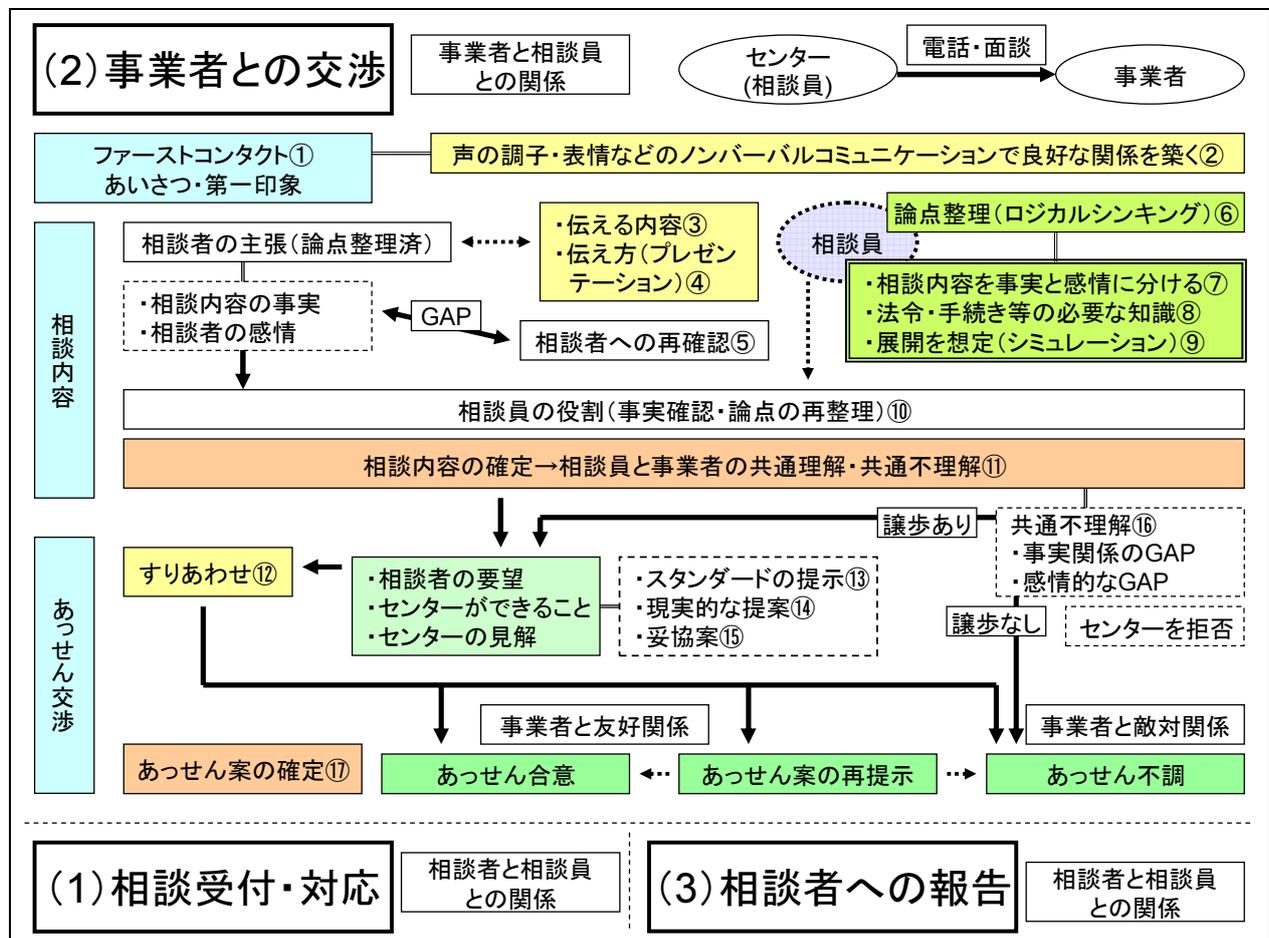
相談対応の流れは相談員向け研修でも取り上げられますが、その内容は浅いものから深いもの、商品テストに言及したもまで多種多様です。また、相談対応マニュアルが作成されていることもあります。

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。

## 【(2)事業者との交渉】



【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。

| (2)事業者との交渉 |                                    | 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、事業者から警戒されない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 | 事業者に相談内容を理解してもらえるため、話し方のスピード、声の大きさなどを使い分け、事業者に安心感を与え、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、特に消費者センターという名を使った上から目線や暗黙の強要 |   |           |            |
| 相談内容       | ③ 伝える内容                            | 事実と感情に分けて論点整理した相談内容を再確認し、伝え漏れや聞き漏れがないように整理し、シミュレートしておく<br>※思いつきの発言をして混乱する、言葉尻をとられる                                       |   |           |            |
|            | ④ 伝え方(プレゼンテーション)                   | 順を追って、専門用語を使わず、分かりやすく論理的に説明する。事実確認ができるまでは強気にでない。クレーム調ではなく冷静に話す。折り返し回答を待ったり、FAXで論点を申し出ること<br>※相手の思わぬ発言にうろたえる、揚げ足を取られる     |   |           |            |
|            | ⑤ 相談者への再確認                         | 事実や感情にGAP(違い)があった場合は、相談者に、淡々と事実確認する。お互いに隠していることもあるので空気を読む。<br>※尋問調になる、うそではないかという疑いを表に出す                                  |   |           |            |
|            | ⑥ 論点整理(ロジカルシンキング)                  | 事業者からの聞き取り内容と論点整理済みの相談者の主張を合わせて、もう一度論点整理する。方針に変更や修正が必要な場合は、それぞれの対応策と根拠を再び明確にする。  |   |           |            |
|            | ⑦ 相談内容を事実と感情に分ける                   | 事業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)                  | 事業者の話の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(事実確認・論点の再整理)              | 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<br>箇条書きにするのが有効   |   |           |            |
|            | ⑪ 相談内容の確定→理解(相談員と事業者の共通理解・共通不理解)   | 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>事実関係や感情のGAPはお互いに埋まらなかったこと(共通不理解)としてお互いに認識する<br>※GAPが埋まるまで、粘りすぎる、事業者の言いたいことがわからないまま相談者に報告する |   |           |            |
|            | あっせん交渉                             | 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、あっせん交渉する。 |           |            |
| ⑬ スタンドの提示  |                                    | 一般的によく用いられる解決方法を示す   |   |           |            |
| ⑭ 現実的な提案   |                                    | 受け入れがたい要望よりも、ある程度の幅を持ったあっせん案を考える(落としどころを探る)  |   |           |            |
| ⑮ 妥協案      |                                    | あっせん不調になるよりも、条件が悪くても受け入れて解決する可能性を探ることも検討する   |   |           |            |
| ⑯ 共通不理解    |                                    | 事実関係や感情的なGAPがあったとしても、それはそうとして、交渉の席についてもらい、あっせんへの打開策を考え、お互いの譲歩を引き出す(あっせん不調はお互いに面倒)  |   |           |            |
| ⑰ あっせん案の確定 |                                    | 事業者と解決に向けた友好関係を築き、合意の道を探る。<br>必要に応じて、あっせん内容の変更などを提示し、合意の道を探る。  |   |           |            |

(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!

…日々勉強、日々努力…