

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

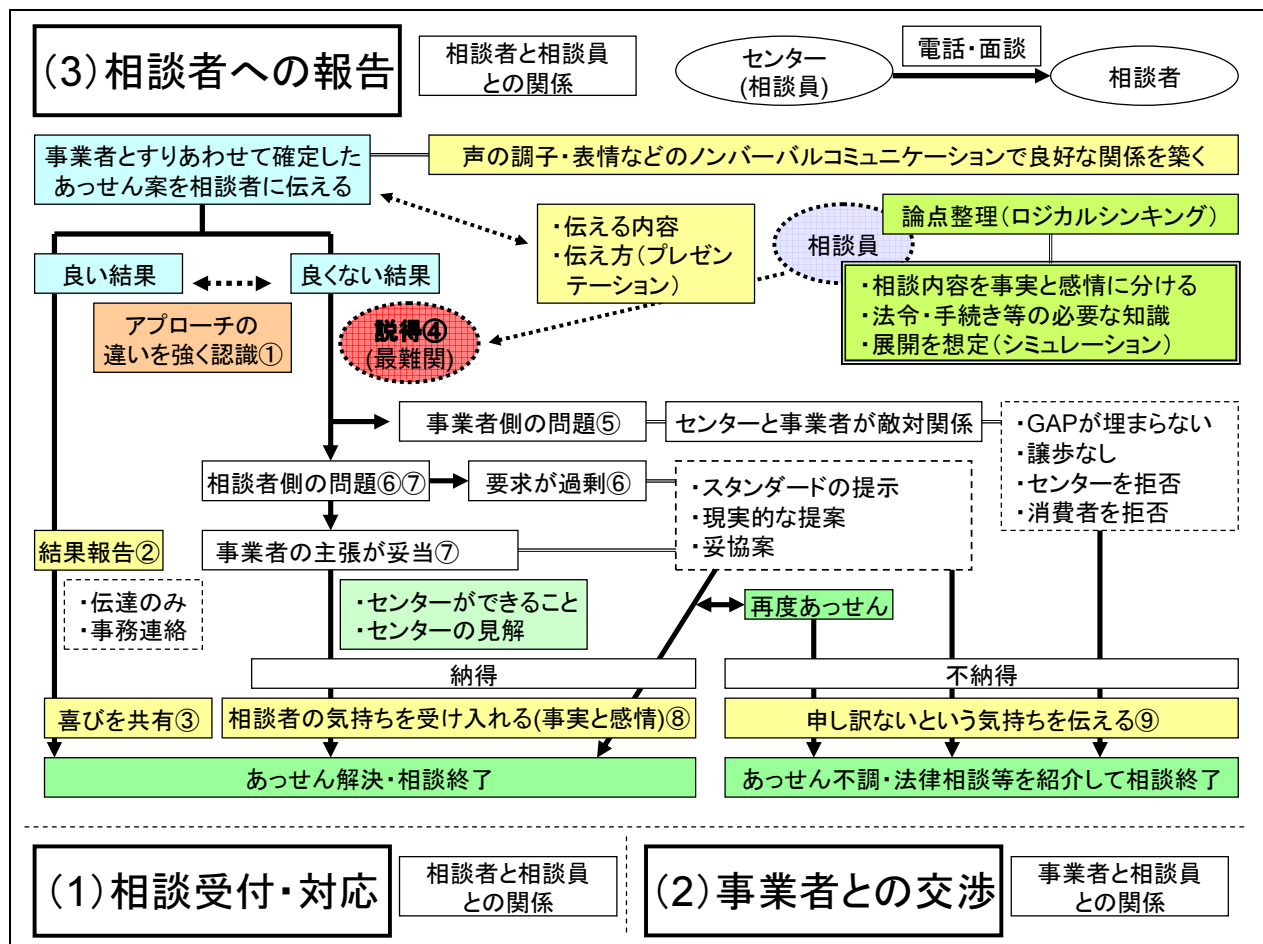
相談対応の流れは相談員向け研修でも取り上げられますが、その内容は浅いものから深いもの、商品テストに言及したもまで多種多様です。また、相談対応マニュアルが作成されていることもあります。

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、相談者や事業者と相対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。

【(3)相談者への報告】



【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。

(3)相談者への報告		ポイント (※はマイナス評価ポイントの例)	得意 【強み】	できて いる	苦手 【弱み】
良い結果	① アプローチの違いを強く認識	良い結果を報告する場合と、良くない結果を報告する場合は、相談者が全く反対の反応を示すので、アプローチ方法をしっかり事前に検討し、シミュレーションしておく。 ※どちらも同じ調子で報告する。			
	② 結果報告	あっせんが上手くいったので、その旨伝達し、解約や返金手続などの事後的な対応をきれなく伝える。 ※余計なことを話す			
良くない結果	③ 喜びを共有	無事に解決したことを、お互いに素直に喜び、信頼感を強くする。「とにかく無事に解決してよかったねえ、次から気をつけようね」 ※再発防止について話しているのに、いつのまにか説教になっている。			
	④ 説得(最難関)	相談者の意に反する結果になったときは、それを納得してもらう必要がある。説得は相手の意思を反対方向に持っていく必要があり、通常、心理的に受け入れがたい。説得のために、説明する内容を論理的に整理しておき、シミュレーションしておく。 ※説得が大変な作業だと認識しないで、いつもと変わらない調子で説明する。			
	⑤ 事業者側の問題	センターとしてがんばったが、事業者を受け入れられず、センター自体に反発していることを説明し、センターも困っているという感情を共有することで理解を求める。そして、より上位の相談機関を案内する。			
	⑥ 消費者側の問題 要求が過剰	事前のすりあわせに納得せず、高額な補償や謝罪文などを要求したが、やはり要求が通らない場合に、現実的な提案をし、納得してもらう。必要に応じて再度あっせんする。 ※要求が通らないのは当然という態度を取るのではなく再度チャンスを与える			
	⑦ 消費者側の問題 事業者の主張が妥当	調査の結果、事業者に責任がないと分かった場合は、事業者から理由をしっかりと聞き取り、それを自分のものとして理解し、相談者に分かりやすい言葉をつかって論理的に説明する。 ※他人事のように説明する			
	⑧ 相談者の気持ちを受け入れる	調査の結果、事実関係として、事業者の言い分が正しかった場合、相談者の希望に添えないことになるが、事実関係で相談者に同意できなかった分、感情的な部分を受け入れてあげることで、理解を求める。バランス理論。気持ちよく帰ってもらう。 ※事実関係の話(できないことの話)ばかりする			
	⑨ 申し訳ないという気持ちを伝える	センターとして最善を尽くしたが、センターの持っている役割の範囲では解決できなかったことについて申し訳ないという気持ちを示す。とにかく、できなかったことに対して、(本当は謝罪する必要はないが)素直に「謝罪」することでお互いの人間関係を円滑する手助けになる。なお、他の相談機関を紹介するときは「たらいまわし」の感を与えないようにする。 ※気持ちのこもっていない謝罪			

追記

特に困難を要した相談の場合は、相談終了後、上手くいったこと・上手くいかなかったこと・こうしたらよかったこと・センターや相談員に対する苦情・問題点・課題・次に活かしたいことなどをフィードバック(評価)し、相談員同士で情報共有したり、記録を残してマニュアル化しておくことが重要です。

…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!