

責任を取らない、気分次第の非難 愛想を尽かされるセンター長の振る舞い

サザンオールスターズが5年ぶりに活動を再開した。大ファンなのでさっそく友人を誘ってコンサートに駆けつけた。

「いい年をして!」と言われるかもしれないから断っておくが、マヒナスターズではない。さざんかの宿でもない。あのサザンなのだ。「桑田佳祐、最高!」である。

最近の大型コンサートは、入場の際にチケットの発行時のIDと免許証などで本人確認をする。不審者を紛れ込ませないためのセキュリティなのだろうが、文明の利器にも弱点がある。その日もID管理システムがおかしくなったらしく、結局1時間近く開場が遅れてしまった。もちろん開始も遅れ、ようやくオープニングの曲が流れたと思った直後、桑田氏がこう言った。「今日は僕のせいで待たせて本当にごめんなさい」と。

「桑田が言うのなら仕方がない」——この瞬間、その場にいたファンの気持ちはこうだったと思う。カリスマ的芸能人だからといってしまえばそれまでだが、「どんなことがあってもすべての責任は自分にある」という姿勢には好感が持てた。

翻るに、コンタクトセンターでクレームがこじれたとき、「どんなことでも責任は自分にある」といい切れるセンター長やマネージャーはどれくらいいるだろうか。

「君の言い方が悪い」「エスカレーションが遅い」

などと管理者がコミュニケーター(オペレータ)に責任を押しつけてばかりしてはいまいか。コミュニケーターはコミュニケーターで、「スクリプト通りに話しているのだからマネージャーが悪いんじゃないの」と不満を持っていたりする。

誰が悪いわけではなく、センターの仕組み自体に問題があるケースも少なくない。その改善をなせずに、責任のなすりあいをしてしまっている。

もちろん、仕組みに着眼して改善に取り組むのは管理職の役割だ。考えうる限りのクレームや対応の想定を行いつつ、危機管理マネジメントを行わなければならない。よりよい仕組み作りはマネジメントの要諦であり、マネージャー、リーダーの職務だといえる。

コールセンターは、チームでクレームの解決を図るようにすべきであり、誰か特定のコミュニケーターに責任を負わせればよいというものではない。これは言い換えると、責任の所在はトップや管理職にあるということになる。「部下の手柄は上司のもの、上司の失敗は部下の責任」——テレビで活躍の半沢直樹の名言である。

顧客の方を向かずに向きの責任追求をしてばかりでは、しまいには顧客にもそっぽを向かれるだろう。さらに、コミュニケーターからすれば「気分次第で責めないで♪♪涙が出ちゃう」となってしまうのがオチである。



著者：玉本美砂子

テレマーケティングアウトソーサー、JBMコンサルタントの代表取締役社長。日本電信電話ユーザー協会講師で、同協会主催の電話対応コンクール全国大会の審査員。著書に「クレーム対応の基本(ぱる出版)」「クレーム対応 聞く技術、断る技術(ぱる出版)」がある。