

役場の対人援助論

(3)

岡崎 正明

(広島市)

「明日から使える窓口対応SST」

とある役場のある日の午後5時過ぎ。

上杉「みんなも知ってのとおり、今年から2週間に1回、終業後に窓口対応力UPのためのミニ研修をすることになった」

伊達「職員アンケートで『対応のうまい職員の技を盗める方法があります』って提案があったアレですか」

上杉「そう。これまでは窓口業務って経験だとか人柄だとかで片づけていたんだが、コミュニケーションもひとつの技術・スキルだというんだ。だからそれを具体的・論理的に学ぶ方法があるらしい。あるなら仕事の半分以上が窓口なわけだから、勉強しない手はないだろうという話になってな」

今川「いいことなんでしょうが、この年になると新しいことが頭に入るかどうか・・・」

島津「なんて名前でしたっけー。たしかNTT?みたいな」

真田「SSTでしょ」

上杉「最近では企業や学校で取り入れてるところもあるらしい。今日は初回だから講師が来てる。毛利さん、よろしくお願いします」

毛利「研修センターから来た毛利です。よろしくお願いします。まあそんなに構えないでください。みなさんもすでに経験されてきた、ごく当然の手法をもとに練習したり話しあったりするだけなんで」

上杉「経験してきたことですか」

毛利「そうです。この中に生まれたときから日本語が喋れた人はいませんよね。みなさん親や周囲の人が話す言葉を、聞いて真似して次第に覚えたはずですよ」

真田「そうね。親と喋り方がソックリで落ち込むことがしょっちゅうよ」

毛利「知らない間にCMソングを口ずさんでることありませんか。あれも繰り返し見聞きすることで、自然と身につく典型例です。コミュニケーションの技術は反復学習と模倣から始まるんです。SSTとは、その理論の応用みたいなもので

す」

島津「それなら私でもやれるかも・・・」

毛利「でしょ。実際基本的なやり方を覚えてしまえば簡単ですし、具体的で前向きな考え方のクセがつかます。まあ口で説明するより、体験してみましょう。今日は私がリーダー役をやりますが、慣れてきたらみなさんで役割分担してくださいね。まずはルールを説明します。いつでも『パス』できます。良い所・できている所に目を向けましょう。良い練習ができるように、他の人を助けましょう。質問はいつでもどうぞ。この4つだけです。ホワイトボードに書いておきましょう。上杉課長、板書係をお願いできますか」

上杉「それくらいなら」

毛利「ではさっそく話し合いを始めます。まず今日取り上げてほしい窓口対応で日頃困っていることや、苦手な場面はありますか。こんなことでお客さんとトラブルになってしまった、とか」

伊達「えーっと、正しい説明しているつもりなのに、なんかよく怒られるんですよね」

今川「しょうがないさ。相手の都合の悪いことでも言わにゃならんし」

伊達「でも課長が出てきてくれたら、納得して帰って行かれて。島津さんが同じ説明してもあまり怒られてないみたいで・・・。自分の言い方が悪いのかな、と想ったり」

島津「そうかしら。私だって怒られることあるよ」

毛利「具体的にはどんなやりとりがあって、どういう風に怒られるんですか」

伊達「例えば自分が『Aの手続きには 証明が必要ですから、すみませんが今日の申請はお受けできません』といった感じで言うと、『こないだはそう言われなかった』とか『ここまで来るのも大変なのに』と。お客さんの気持ちも分かるんですが、かといって制度やルールを僕の一存で変えられませんし・・・」

毛利「なるほど、それで」

伊達「それでも納得してもらえないと、課長とか今川さんに変わってもらったり」

毛利「きちんと助けを呼ぶんですね」

伊達「まあ、自分がそれ以上説明してもかえって怒らせてしまうかな、と」

毛利「なるほど。上杉課長、今の伊達さんの説明を板書しておいてください」

上杉「分かりました」

毛利「ではより場面のイメージを膨らませるために、ちょっとここでその場面を再現してみようと思います。伊達さん、今いるメンバーの中で、怒らせてしまうお客さんのイメージに近い人っていますか」

伊達「うーん。どっちかというとなりが多いので、この中であげるとすれば今川さんですかね」

毛利「では今川さん。ご指名ですのでご協力をお願いできますか」

今川「今の伊達君の話みたいな感じで、怒り出せばいいんですか？」

毛利「そうです。では他のみなさんに見えやすいようにちょっとお2人前を出ていただいて。はい。窓口はイスに座って話されるんですよ。そうしたらイスをこちらに持ってきて、向かい合わせましょう。じゃあお2人とも座ってください。伊達さん。うまくやろうとしなくていいので、普段通りでやってください。今川さんはお客さんとして怒ってくださいね。私の合図で始めてください。みなさんは伊達さんのやり方をよく見ていてください。そして、できている点や良い点を見つけてくださいね。あとで聞きますから。では、どうぞ！」

伊達「すみませんが、証明書がないとこの申請はできませんので・・・」

今川「この前電話で聞いたら、そんなこと言われませんでしたよ。平日休みがめったにないんで、なかなか来られないんですよ！」

伊達「申し訳ないです。ただ、どうしても証明書が必要ですので・・・」

毛利「はい、そこまで。ありがとうございます。まずはお2人に拍手を（全員拍手）ではみなさん、伊達さんのできている点、良い点を教えてください。課長、板書をお願いしますね」

島津「丁寧に謝れてましたよ。ちゃんと頭も下げて」

真田「きちんと証明書がないとできないと言えてたし。相手の目を見て」

毛利「『してないこと』もいいです。こういうマズイことをしていない、というのも良い点ですから。課長、何か見ている気がしました？」

上杉「変な反論はしてなかった。この前の電話がどんな話だったか誰にも分からないけど、相手はそう受け取ってしまったのだから『そんなことは言っていない』なんて下手にいうとマズイから」

毛利「お客さん役はいかがでした？」

今川「謝られているのでこれ以上言いにくいなあ。でも納得できない点もあるんだよなあ・・・。お客さんってこんな気持ちになんですね。やってみて分かりましたよ」

毛利「そうなんです。SSTの良いところは、テーマを出した人だけでなく、参加者みんな気が付く点なんです。周りで見ている人も、客観的に自分のコミュニケーションを振りかえられますし。さて伊達さんはいかがですか？みなさんから結構できている点があるということでしたが。この後は、それでもお客さんが納得しないようなら、他の人に変わってもらおうという対応でしたよね」

真田「それもいいんじゃない。相手が変わると落ち着いたりするし」

伊達「できたらもう少し自分でなんとかしたいと思うんですよ。うまい説明というか、説得というか。いつも課長がいるとは限らないですし・・・」

毛利「なるほど。ではみなさん、伊達さんとしてはもう少しご自分の対応で、お客さんの納得を得たいとの思いがあるようです。なのでいろいろとアイデアを出してあげてください。さらにこうしたら良い、という提案を。その時、あまり伊達さんにできそうか、そうじゃないかとかいったことは考えなくていいです。どの案を採用するかは、伊達さんが考えますから。できるだけたくさんアイデアがあった方がいいです。ちょっと奇抜かな？とか、ほんとうに何でも結構です」

真田「私だったら、可能なものなら今日受け取れる書類だけ受け取って、『あとは郵送でも対応しますよ』とか言うかしら。2度も足を運ばせたら、怒る人多いし」

島津「私は相手が言いたいことがありそうだったら、とりあえず聞くの。できるできないは変えられないけど、言いたいこと言うだけでスッキリする人も多いし」

今川「とりあえず以前の説明が悪かったことは謝罪するかな。どう説明したかはともかく、そのように思わせてしまったのは間違いはないんだから」

上杉「まずは事情を聞くことも大事じゃないか？お急ぎの理由とか。その上でできる対応を一緒に考えるとか」

毛利「みなさんたくさん提案をありがとうございます。伊達さん、どうですか。明日からでも伊達さんが『これならできそう』なものがありましたか」

伊達「どれもいい提案です。特に今川さんの話しはなるほどと。自分はただ『すみま

せん』いうばかりで、何が悪いかはっきりいってなかったんで。あと状況が許せば、真田さんのアイデアも使わせてもらいたいです」

毛利「なるほど。早くも伊達さんなりの工夫をお考えですね。ではここで早速練習してみようと思います。練習した方が、本番での成功率が上がりますから。ただ、いきなりやるのが不安でしたら、誰かにお手本をみせてもらうのもひとつです。『見てマネる』のが学習の第一歩ですから。どうしますか？」

伊達「じゃあお願いします」

毛利「伊達さんがお願いされていますので、どなたか見本をみせてもらっていいですか？先ほど伊達さんがやってみたいと言われていた、今川さんと真田さんのアイデアを組み合わせた形で・・・」

真田「じゃあ提案したので私が。自分がやっているやり方でよければ」

毛利「もちろんです。普段の真田さんのやり方をみせてください。それがとても参考になるので。ではもう一度今川さんにも協力をいただいて・・・はい、スタート！」

真田「では今日のところはこちらの書類をお預かりしておきますね。すみませんが申請にはあと証明書が必要ですので、後日ご提出いただけませんかでしょうか」

今川「この前電話で聞いたら、そんなこと言われませんでしたけど」

真田「誤解を受けるようなご説明をしたようで、大変申し訳ございません。ただ、申請のためには証明書がかかせませんので、すみませんをお願いいたします。代理の方がお持ち頂いても、ご郵送でも構いませんので」

毛利「はいありがとうございました。(全員拍手) どうですか、伊達さん」

伊達「はじめから全部ダメというより、このほうがいいと思います。まだ納得してもらえないんじゃないかと・・・」

毛利「できそうですか。では練習してみましょ。今川さん、最後にもう一度だけお付き合ってくださいね。それでは、スタート」

伊達「ではこちらの書類は揃ってますのでお預かりしておきます。ただすみませんが申請には 証明書が必要ですので、後日ご提出いただけませんかでしょうか」

今川「この前電話で聞いたら、そんなこと言われませんでしたけど」

伊達「それは大変失礼いたしました。ただ、証明書がないとこちらの審査ができません。ご本人様のご来所が無理でしたら、代理の方でもご郵送でもよろしいのですが」

毛利「はい、ストップ。(全員拍手) うまく言えてましたねー。どうですかみなさん」

島津「いいタイミングで代案を出せてました」

上杉「最初より自信もって言えてた感じがしたね」

毛利「本当にいろんなアイデアが出て、他の方も気づきがもらえた良いSSTができたと思います。では伊達さん。次回までに機会があれば、ぜひ今日練習したことを試しにやってみてください。それが宿題です。そこでまた新たな課題が出れば、またこの場で考えていきましょう。他の方も何かテーマにしたいことがあれば出してくださいね。みなさんありがとうございました。お疲れ様でした(全員拍手)」

・・・てな感じでうちの職場のみならず、いろんなお役所の窓口でやったらどうか。小さな誤解やトラブルの芽を摘めて、職員にもお客さんのためになるんじゃないかと思う、今日この頃です。