

『カスハラ対策』『働きがい』 採用難時代のマネジメント課題を解く

コールセンターの人手不足解消に最も“効く”とされている施策は、「離職予防」だ。そのためには、オペレータのストレスを軽減し、モチベーションを高める工夫が求められる。今回の基調講演は、「カスタマー・ハラスメント」「働きがい」をテーマとして設定、両日ともほぼ満員となった。

初日は、関西大学 社会学部教授の池内裕美氏が「カスタマー・ハラスメントと闘うための心理学」をテーマに登壇した。

池内教授は社会心理学や消費心理学の専門で、現在は消費者のクレームに関する心理学について研究している。まずは「クレーム」と「悪質クレーム」(カスハラ)の明確な境界線を定義し、クレマーの特徴や、そのトラブルが目されるようになった心理的・社会的背景について説明。過剰サービスがもたらす過剰期待や消費者の不寛容化などの観点から、具体例を挙げながら解説した。

対応法については、実際に発生した民間企業の事例に触れつつ、心理学的な見地から怒りを鎮めやすくする手法を紹介した。

最後に、「お客様第一主義が度を超すと、消費者の立場がますます



関西大学 社会学部 教授の池内裕美(左)氏、Great Place to Work Institute Japan代表の岡元 利奈子氏(右)



強くなり、オペレータには“感情労働”としてのストレス管理が重要になる」と指摘した。また、組織対策としては、苦情対応をリスクマネジメントの一環として捉え、「オペレータを守るための社内規定の策定」が急務になると予見した。

「働きやすさ×やりがい」 職場を4タイプに分類

2日目は、Great Place to Work Institute Japanの岡元 利奈子代表が登壇。「『働きがいのある会社』ランキングに見る 働きやすい職場の条件」と題して講演した。

同社は毎年、「働きがいのある会社ランキング」を公開しており、岡元氏は最新の結果をもとに、人材マネジメントのあるべき姿を検証した。

岡元氏は、「働きやすさ×やり

がい」で職場タイプを4つに分類。具体的にはやりがいがあって環境もよい「イキイキ型」、やりがいはあるが環境はさほどでもない「バリバリ型」、職場環境はいいが、やりがいが低い「ぬるま湯型」、どちらも低い「しょんぼり型」で、それぞれのタイプが何を重視すべきかを解説した。

また、コールセンターのマネジメントについては、①従業員の雇用形態とバックグラウンドが多様で、「言わなくてもわかる」というアプローチが通用しない、②顧客と直接対話する貴重な部門だが、その価値が認識されていない、③集中力が必要でストレスフルなので“チーム力”が重要——と指摘。「マネジメントの皆様は『語りかける』『触発する』『傾聴する』『祝う』の4点に注力すべきでは」と提案した。