

今回は、札幌市役所職員 北川憲司さんの言葉を紹介します

自分がサラリーマンだったとして会社から帰宅し市役所に電話をしても夜間は繋がらない。おまけに土日は休みときている。例えば道端にカラスの死骸があるとします。処理を頼みたい場合は道路局なのか清掃局なのか？いや、そもそも電話をかける先は市なのか、県なのか、国なのかそれすらも分からない。それが一般の人の感覚でしょう。そう思った時に、コールセンターがあれば「9時5時、月金、たらい回しにされる」といったお役所仕事の典型のようなものが打ち崩せるんじゃないかと気がついたんです。でも熱くなっていたのはぼく1人で最初は誰に聞いても「日本でそんなこと、できるわけないだろう」の一点張りでした。でも上司が非常に理解のある人で「コールセンターがあれば市民へのサービス向上に繋がるのはもちろん市民からのニーズを捉えることだってできる」と言って全面的に協力してくださったんです。新事業を始めることへの批判もあって庁内からは疑問の声も多く出ましたがそのひとつひとつに丁寧に答える問答集をつくったり民間での導入事例を示したり説明会を十数回行うなどしていろいろな人を説得して回りました。ある日、はっと思い出したことがありました。総務局にいた頃庁舎管理をしていた守衛さん。あの人たちは夕方5時以降になると職員に代わって夜間電話を受けている。そしていろいろな問い合わせに対して自分はこういう受け答えをしたといったことが日誌に事細かに書かれてあったんです。よく考えたらこれってコールセンターと同じじゃないか！そこですぐ守衛室に飛んで行って守衛日誌を1年分ガバッと借りてくると五千件以上あった対応の履歴を一週間ひたすらパソコンに打ち込んでいったんです。さらに入力したものを「即答」「後日対応」「担当課へ転送」というふうに難易度別に分類していき統計を取ったんです。するとその8割を占めるのが一般的なQ&Aに含まれる簡単な問い合わせであることが判明したんです。これでコールセンターの成功は確信へと変わりました。それからは民間業者に入ってもらい質問に1秒でも早く答えられるようアプリケーションソフトの開発を始めました。Q&Aは職員が作らなければいけません。全庁を巻き込んで説明会を開いたり庁内公募でやる気のある職員を募るなど短期間で1700件を超えるQ&Aを集めました。無事船出をすることができ、現在では年間利用数は10万件を超え全国の主要都市でも同じ仕組みが導入されています。質問の分析をすることによって10の区役所にあった窓口を一本化することで年間数億円の経費削減ができることも分かりました。〜〜口コミの法則と同じで同じ話を3人から聞いた時に初めて人の認識って変わるんです。そして2:6:2の割合のうち周りの状況によって左右される6の部分に占めていた人たちが動き出す瞬間がある。僕はこれを「壁だったものがドアになる」と呼んでいます。壁になっている人それは国の役人であるかもしれないし職場の上司かもしれない。時には世論が壁になることもある。でもそういうものがころっとチェンジして味方になってくれた時に物事って大きく動くんです。その過程が仕事を成功させる上では絶対に必要なんですよね。だからそういうドアを開けてくれる人のことを僕は「キーマン」と呼んでいます。文字どおり、鍵を持った人。それは最初に現れる時は敵であることが多いんです。だから、そういう人をちゃんと説得できるだけの材料も用意しなければいけないし自分もそういう人たちに認められるくらい本気で動かなきゃいけないということだと思っんです。そうやって本人の頑張っている様子が四方八方に伝わってまもなくそれが反対していた人の耳にも入っていく。そして、もしかしたらできるかもしれないとキーマンの心が動き出した瞬間にガチャッと、ドアが開くのです。

Q 1 : 口コミの法則で2:6:2の割合のうち6の部分に占めていた人たちが動き出す瞬間は何と呼ばれていますか？

A 1 : ( )

Q 2 : 周りを動かすために自分から変わったことはありますか？

A 2 : ( )