

今回は、「仕事の誤解」という小冊子からです。

×クレーム処理が上手な人は仕事ができると思うのは誤解だ！

クレームを始めとするトラブルが発生したときに、どうやってそのトラブルを解決しようかと四方八方手を尽くすのが問題の処理である。これも確かに大切である。しかし、なぜこのようなトラブルが起きたのか？その原因を探り、2度と起きない対策をたてることは、もっと重要である。なのに、時々、前者の問題の処理のうまさを自分の存在価値にしているベテラン社員や管理者に出会うことがある。確かに問題の処理には、長い経験にもとづいたさまざまなコツがあるだろう。その人にしかできないコツもあるだろう。しかし、会社が最も期待しているのは、今後同じようなトラブルが起きないように、再発防止策を万全にしてほしい、ということなのだ。長い経験を場当たりのな処理に活かすのではなく、根本的な再発防止に活かしてほしいのである。ベテラン社員であるあなたは、そのことを十分に理解して仕事に取り組んでいるだろうか？

※「わたしに、こんな不注意がありました」

クレームの原因を「自分の問題」と受け止め、他の人に責任転嫁をしない習慣をつける潔さがほしい。管理者であれば、「自部門の問題」と受け止め、他部門に責任転嫁しない習慣をつける潔さがほしい。ある会社では、クレームが発生すると、全社員に「自分にどんな不注意な点があったか？」を反省させる。(ふつうに考えたら関係なさそうな人も含めて全社員である) 全社員に「自分のこと」と考えさせる習慣をつければ、お互いの仕事に関心を持つようになり、クレームが激減していくからだ。また、クレームの発生原因には、

- ・ といえば、あの点がおかしかったな
- ・ あの時、もしかすると、そんな気がした

というような「いやな勘」を振り返れば突き当たるものが多い。ベテランの活躍はここにあるべき。ベテラン特有の「いやな勘」が働いたら、リーダーシップをとって、この時点で処理してほしいものだ。

クレームに対して会社最も期待していることは何ですか？

()

カッコ中を埋めてください

クレームの原因を () であると受け止め、他の人に () をしない習慣をつける潔さがほしい。

ベテラン特有の勘とは何ですか？

()

あなたは、他の人に責任転嫁をしていませんか？ ○をつけてください

している

していない