

サポートセンターのありかた

~NHK クローズアップ現代 4月24日(月)放送「苦情・勧誘引き受けます」を見て~

電話番号が見あたらない・・・

最近、問い合わせをしようとしても、なかなか問い合わせの電話番号が書いてあるページに行けないサイトが増えています。

実は、私自身、まったく使っていないのですが、ヤフーオークションの基本料金 280 円が毎月銀行から引き落とさされていました。ID、パスワードを忘れていて、登録したメールも使っていない、という、退会したくてもできない状況にあったのです。

そこで、退会の連絡をしようと、やっとのことで問い合わせフォームを見つけ(問い合わせフォームにたどり着くのも大変!)、メールしましたが、2,3日しても返事がありません。

電話番号はホームページには見あたりません。

仕方なく、銀行に連絡して、自動引き落としをやめてもらいました。

この例に限らず、電話番号を記載しない、記載してあっても、なかなか見つけ出せないようにしている会社が増えています。

サポートセンターは現代版女工哀史?

4月24日に見た、[NHKのクローズアップ現代](#)のことが今も気になっています。

番組は、長崎県の五島列島のある町が、コールセンターを誘致した。そのコールセンターに島民は喜んで就職したが、ストレスで離職率が非常に高い、サポートセンターが現代版女工哀史ではないか、という内容です。

まだ高校生の面影が残る丸刈りに近い男性が耳を赤くしています。電話でお客様に怒られているのです。唇も震えているようでした。

ある女性オペレーターが、関西弁のお客様からこっぴどく怒られています。

どうも、このお客様はブラウザのことを「インターネット」と言っているのです。そこで話がかみ合わなくなり、お客様が怒っているのです。

ナレーションが流れます。

「オペレーターはお客様に反論してはいけません。オペレーターは自分から電話を切ってはいけない」と指導されています。」

「オペレーターは使い捨てです」

何年か前、コールセンターを数カ所見学しました。

その時、説明をしてくれた方が言いました。

「オペレーターはストレスで3年続く人はほとんどいません。使い捨てと考えると対応せざるを得ません。」

ショックでした。

サポートセンターはどうあるべきか?

私は社員から「変に正義感がある」と言われます。

[携帯無料着メロサイト「タダっちゃん」](#)では、一番広告を出してくれる、サラ金、出会い系の広告を取りません。

私の考え方では、「会社としてサポートをしたくないのに、しているかのようには振る舞うこと」は卑怯ですし、「オペレーターを使い捨てにする」など、できることではありません。

クローズアップ現代を見てから、サポートセンターがどうあるべきか、考え続けています。