

仕事楽しい人 F i l e . 40 : 増田静子さん (カスタマーサポート職)



◆仕事は、誠心誠意、懇切丁寧に

私の娘が小学校の先生になってから丸1年が経過しました。

娘は、毎朝7時に家を出て、帰宅時刻は21時前後。

春・夏・冬の休みも、ほぼ出勤。

私がイメージしていた学校の先生の時間の使い方とは、大きくかけ離れた生活を送っています。

私は、娘の教師生活の実際を見るまで、

学校の先生は夏休みになると生徒と同じように休めて、

結構自由な時間があるのだらうな、なんていう、勝手なイメージを持っていました。

少々冷静になって考えてみれば、授業の準備や運動会・林間学校などの各種行事の準備に相当の時間がかかるのは、容易に想像できます。

ですから、学校の先生になった娘が、教え子のために一生懸命に準備を重ねて、帰宅時間が遅くなるのは、ある意味当然なわけです。

ところが、この捉え方も実態とは違っていることが最近わかりました。

それは、学校の先生が忙しいのは、授業や行事の準備に加えて、かなりの量の事務作業を抱えているからなのです。

前置きがかなり長くなりましたが、今回ご紹介する“仕事が楽しい人”は、学校の先生方の事務負担を軽減させて、生徒と向き合う時間を増やし、学校をより元気にするという理念を掲げたシステム会社に勤務する、増田静子さんです。

増田さんの仕事は、カスタマーサポート。

システムを導入した学校の先生が直面する最初の課題は、コンピューター操作に慣れること。システムを導入する目的は、事務作業の軽減なのですが、導入当初は、慣れないコンピューターへの入力作業が、先生を苦しめます。この負担を先生方に乗り越えてもらわなければ、繰り返し発生する事務作業から先生方を、解放させられません。

ところで、読者のみなさんも、コンピューターの操作がわからなかったり、不具合が生じた時に、カスタマーサポートに問い合わせ、解決してもらった経験があるのではないのでしょうか。

学校に限らず、システムの導入定着に不可欠なのが、カスタマーサポートなのです。

増田さんが心掛けているのは、誠心誠意、懇切丁寧に、先生方からの問い合わせにお応えすること。

誠心誠意とは、コンピューター導入の負担を乗り越えようとしていただいている先生方の気持ちになる。先生といえども、我々と同じ人間。学期末や行事の前の忙しい時期には、コンピューター操作に煩わされて、イライラを募らせる先生も出てきます。こんな時には、「ご負担をおかけして申し訳ありません」という思いを持ち、電話をしてこられた先生と接します。

また、懇切丁寧とは、問合せをしてきた先生がコンピューターに向かっている状況を確認した上で、操作方法を、具体的に、かみ砕いて、一つずつ、段階を踏んでお伝えすること。

電話を通じて操作方法を伝達するのは、容易ではないからです。

少々脱線しますが、  
カスタマーサポートと顧客とのやり取りについての、こんな笑い話があります。

カスタマーサポートが、「ウィンドウをあけてください」と言うと、  
顧客が「ハイ、あけました」と答え、  
カスタマーサポートが「何が見えますか？」と尋ねると、  
顧客は「隣の家が見えます」と答えた。

顧客は、“ウィンドウ”を自宅の窓だと思い、窓を開けてしまったという笑い話です。

このような例えを示すまでもなく、増田さんが、  
誠心誠意、懇切丁寧  
という精神で、カスタマーサポート職に従事する意味は、理解できます。

#### ◆増田さんが大切にしているキーワード

方法は一つじゃない（道は一つじゃない）

パッケージ商品を扱っていますが、お客様の考え次第で色んな活用ができる。  
この柔軟な発想をあらゆる分野に取り入れていくと、仕事が面白くなります。

#### ◆増田さんのパワー○○

差し飲み

二人で向かい合ってお酒を飲むと、その人の話を十分に訊ける。  
打ち解けられると自分のフィルター（色眼鏡：固定観念）が外れ、色んな考えを吸収で  
きます。こんな時間を過ごすと、パワーがみなぎってきます。

#### ◆増田さんのコツコツ

温かい豆乳を飲む。（朝晩）

健康管理の基本として、長年続けています。

#### ◆本来の目的を見失わずに仕事をする

増田さんとお話をしていて印象に残ったのは、  
「仕事はチームですもの」と「仕事の本来の目的を見失わない」  
の2点の方針を大切にしていることです。

私は、増田さんから顧客からの問い合わせについてのお話を伺った際に、  
“誠心誠意”と“懇切丁寧”な対応に関心を寄せたのですが、  
そんな私の反応を見た増田さんは、  
「平堀さんは、カスタマーサポートに電話をしたことがありますか？」と、  
私に、質問しました。  
「あります」と、  
答えた私に増田さんは、  
「電話は、すぐにつながりましたか？」と、問いかけました。  
ここまで問われて私は、ようやく肝心な問題を忘れていたことに気づきました。

カスタマーサポートの対応で、最もイラつくのは、  
“電話がなかなかつながらない”  
ことだと。

増田さんが勤務するシステム会社では、

顧客からの電話には、全員で対応するのだそうです。  
営業職のメンバーも  
システム開発職のメンバーも  
部門、職種に関係なく、全社員が電話に出るのです。

この事例を話した増田さんは、  
「ですから平堀さん、当社では、  
お問い合わせいただいたお客様を、お待たせすることはほとんどありません」と、  
まさに「ここが要所なんですよ」と訴えるような眼差しで、私に説明してくれました。

この話を聞き私は、  
仕事は、お互いに役割分担して進めるものだけど、  
お客様への対応は、役割に縛られずチームですもの。  
「これが、顧客第一主義なのですよ」と、増田さんから教えられました気がしました。

増田さんが、強調していた仕事の進め方がもう一点あります。  
それが、「仕事の本来の目的を見失わない」という視点です。

システムを導入する真の目的は、学校をより元気にすること。  
先生の事務作業の軽減は、その目的を果たすための、ほんの一部の効果でしかなく、

システムの運用が浸透してくると、生徒たちの情報が有効に活用されるようになります。  
ここで、増田さんが繰り返し説明されていたのは、  
「いいところみつけ」  
という、システムの機能でした。

増田さんが勤める会社のホームページに掲載されている  
ある生徒の「いいところみつけ」の欄に記入されている内容を見てみると、

“給食後に明日の時間割を張り替えたり、楽譜を一人一人配ったり、周りの様子を見てさ  
っと動くことができます。学級を支えてくれています。”

“日直が一人だったので、手伝っていました。「進んで手伝ってくれるので助かります」と  
友だちも言っていました。”

という、先生のコメントが記載されています。

このコメントを読んでみて、まさに、教育のあるべき姿がここに現れているなど感じ、  
感動すら覚えました。

それは、学校の先生がテストの点数だけで生徒を評価するのではなく、  
学校の日常生活を通じた子どもの行動から「いいところ」を見つけ出し、その芽を伸ばそ  
うとしている姿勢が浮かび上がるからです。

「いいところみつけ」の機能を、執拗に説明した増田さんがサポートするカスタマーは、  
先生でもあり、親でもあり、何よりも第一なのは、生徒、  
すなわち、未来のある子どもたちなのだなど。  
まさに、カスタマーサポートの仕事の真の目的を理解できました。

#### ◆増田さんのプロフィール

職業：カスタマーサポート職

所属：株式会社EDUCOM (<http://www.educom.co.jp>)

#### ◆カスタマーサポートとは？

(13歳からのハローワーク公式サイトに掲載されている解説を抜粋しました)  
自社の製品やサービスを利用する顧客からの疑問やトラブルなどの問い合わせに対応する。  
サポートの内容は企業によってさまざまだが、あらゆる製品・サービスに対してカスタマ  
ーサポート業務は行われている。主に電話やメールによる対応で解決にあたるが、場合に

よっては顧客のもとに出向くこともある。技術的な対処が必要となるため、自社製品に関する専門知識を備えていることは必須。顧客の問い合わせに対するマニュアルは用意されているが、顧客と直に接するカスタマーサポートは、臨機応変な対応も求められる。問題点を素早く理解し、顧客にわかりやすく伝えることに加え、丁寧な言葉遣いも重要だ。顧客からの疑問や意見をまとめ、関連部署へ通達するという業務も担う。

◆カスタマーサポート職に求められる能力

業界知識：システムを活用するユーザーの仕事の実際の把握

システム知識：自社製品に関わる機能の習得

誠心誠意力：顧客の立場に立った対応力

懇切丁寧力：誰にでもわかりやすい説明をする力

執着心：仕事の本来の目的を達成させようとする強い意志