

普段の応対力を、安定して発揮できる現場へ。

—— 応対品質を見るときは、「負荷の大きさ」に加えて「影響の残り方」を。

応対品質は、知識やスキルに加え、そのときの状態にも影響を受けます。入電が重なったとき、判断が難しい案件が続いたとき、お客様の強い感情を受け止めたとき。緊張や疲労感が次の応対まで残ると、普段ならできる傾聴や判断を、一時的に発揮しにくくなることがあります。



◇ 管理者の対応の切り分け

応対がうまくいかないとき	対応の向き
「分かっていない」	学習支援へ
「分かっているが、今は発揮しにくい」	状態確認や、短い回復の時間へ

同じ「うまくいかない」でも、二つは別の出来事です。切り分けを誤ると、状態の問題に学習指導を重ねることになり、回復がかえって遠のきます。

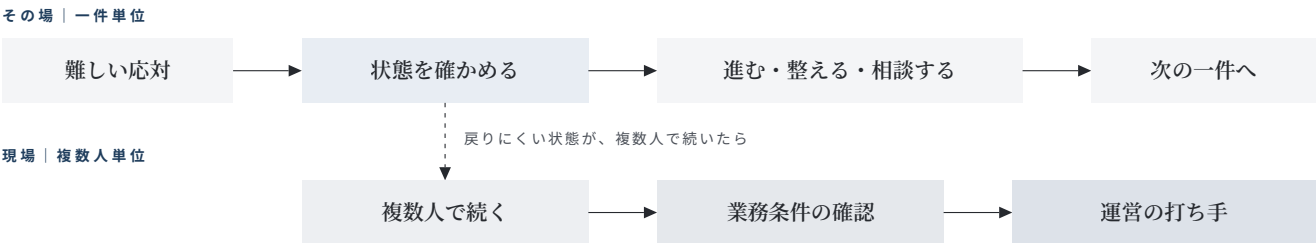
研究から見えること

コールセンター従事者71名を対象とした研究では、顧客からの不適切な扱いが、勤務後の否定的な感情を通して、睡眠と翌朝の気分の低下に結びつくことが示されています。

Park & Kim (2019), Journal of Occupational Health Psychology

「発揮しにくい状態」は、二つの単位で捉えます。

難しい応対のあとに、緊張や疲労感が残っていないかを短く確かめます。捉える単位は二つあります。一つはその場で、一件ごとに。もう一つは現場全体で、複数人の単位で。



◇ その場：次の一件の判断材料にする

それぞれ状態に応じて、各自で次の動きを判断します。

選ぶ道	そのときの状態	次の動き
進む	影響は残っていない	そのまま次の応対へ
整える	緊張や疲労感が残っている	短い切り替えを挟んでから次へ
相談する	一人では戻しにくい	SVに声をかける

◇ 現場：個人の状態と、業務の条件を同時に見る

戻りにくい状態が複数人に続く場合、それは個人ではなく、現場の側の合図かもしれません。入電量、人員配置、判断権限、エスカレーションの流れなど、業務の条件も併せて確認します。

本資料は、SVの皆さまに回覧・コピー配布くださいませ。

