

# 都消費生活総合センター消費生活相談員、 都職員と『情報交換会』を開催



7月15日は谷一委員長が講師を務め、35名が受講された



7月28日は浅見委員が講師を務め、39名が受講された

7月15日(金)、28日(木)に、東京都消費生活総合センターにおいて、東京都との『情報交換会』を開催しました。

今回開催した情報交換会は、東京都消費生活総合センターに勤務する消費生活相談員、東京都の職員を対象に講座形式で開催され、両日ともテーマは、「企業における苦情対応」。15日は谷一暢樹消費者啓発委員長(TOTO)、28日は浅見孝一消費者啓発委員(エスエス製薬)が、講師を務めました。

谷一委員長は、TOTOにおけるお客様対応の概要や解決困難な事例を紹介。また、ロールプレイングを交えて、好印象を持たれる声の出し方など解説いたしました。

講義後、受講者からは、「苦情を受け付ける時間はあらかじめ決めているのか」、「エスカレーションはどのようになっているか」など、多数の質問を受けました。

浅見委員は、エスエス製薬のお客様対応とともに、薬の副作用をはじめとする有害事象や服用によって生じた苦情を、事例を交えて分かりやすく解説しました。

受講者からは、「苦情の電話が長引く場合、どのように終わらせたら良いか」、「特定のお客様に異なる相談員が対応する場合、どのように回答を統一しているのか」などの質問が寄せられ、消費生活相談員の方も企業と同じように、消費者対応に苦慮されている様子が伺えました。

今回の情報交換会は、消費生活相談員の知識と、都民への行政サービスを担う職員の応対力の向上を狙いとして開催されました。企業と行政では立場が異なりますが、消費者と向き合う点では共通課題も多く、今後も情報交換を行いたいと感じました。東京都も開催の意向をお持ちですので、消費者啓発委員会では、協働事業として実施していきたいと考えています。

消費者啓発委員会 ・川島 百合子(ホメオスタイル)