神奈川県

代理店登場

外部ＥＡＰ（従業員支援プログラム）を創設

一般社団法人日本ウエルネスライフ協会

横田 裕氏／井上 久氏

横田氏（左）と井上氏

神奈川県平塚市で保険代理店「フェニックスサービス株式会社」を展開する横田裕代表取締役がこのほど、地域貢献活動の一環として、各種ハラスメントやメンタルヘルスに悩む企業や介護事業所の従業員のための外部相談窓口サービスを行う「一般社団法人日本ウエルネスライフ協会」を立ち上げた。カウンセラーはメンタルコーチトレーナーや特定社会保険労務士などの専門家が行うが、なかでも中心的存在として協会業務に全面協力するのが井上久社会保険労務士・行政書士事務所の井上久氏だ。井上氏は大手損保会社勤務時代に損害サービスセンターで３１４４件の苦情受付実績を持つ苦情・クレーム対応のプロフェッショナルだ。横田氏と井上氏に協会事業の意義について聞いた。

ハラスメントやメンタルヘルス

相談や通報の窓口に

―　お二方の接点について。

横田　当社が懇意にしているケーブルテレビ事業者から、リスナーや視聴者からの苦情やクレームが絶えず社員のメンタルヘルスが心配だという相談を受けた。ちょうどその数か月前に神奈川代協の支部セミナーで井上先生のクレーマー対応の講演を聴講した当社の役員から、とてもよい内容の講演だったと聞いていたので、井上先生にこの事業者の管理職向けにセミナーをお願いできないか相談した。私が井上先生と初めてお会いしたのがこのときだ。

―　井上さんはかつて、損害保険会社の損害サービスセンターで苦情受付をされていたということですが。

井上　損保会社では全国各地での各種勤務を経て、２０１７年４月から２０２１年３月まで本社お客さま相談室の相談員として３１４４件の苦情受付業務を担当した。その間、どのような対応をすれば苦情を解決できるかを自分なりに模索してきた。一般的に苦情受付係はいわばサンドバックのように一方的にたたかれるものだが、それだけでは解決できるものもできないまま終わってしまいかねないと思ったからだ。多くの苦情やクレーマー、ヘビークレーマーといった相手に対応したこともあり、お客様の話を的確に把握し、問題を解決する力を身につけることができたと思っている。65歳で損保会社を定年退職したのち、２０２１年４月から社会保険労務士・行政書士事務所を開業した。

―　その後のお二方の連携は。

横田　２０２３年２月にあいおいニッセイ同和損保と一般社団法人茅ヶ崎市介護サービス事業者連絡協議会が共催で介護事業者向けのセミナーを開催することになったため、当社が井上先生を講師に招き「働きやすい職場環境づくりのためのパワハラ・カスハラ対策」をテーマに講演してもらうことを提案し、セミナー開催に至った。

―　当日のセミナーの様子はどうでしたか。

井上氏のセミナーのようす

横田　セミナーは、協議会の小野田潤会長が常々言われている「介護事業所での職員の定着率とロイヤリティーを向上させ、質の高いサービスを提供できるようにしたい」という思いからの事業所の労働環境を整備するための方策を考える上でとても有用な内容だったように思う。このときの資料で厚生労働省による企業を対象にしたハラスメントの予防・解決のための取り組みを進めるうえでの課題についての調査結果があったのだが、その結果内容をみたときに事業所の深刻な問題を感じた。

―　どういった問題でしょうか。

横田　調査結果では「ハラスメントかどうかの判断が難しい、発生状況を把握することが困難」といった回答が多かったが、それに次いで多かったのが「ハラスメントに対応する際のプライバシーの確保が難しい」「社内に対応するための適切な人材がいない」「ハラスメントの予防・解決のための取り組みを行うノウハウがない」というものだった。これはつまり、事業所自身でハラスメント予防や対応をすることの困難さが如実に表れているもので、この点を解決することの必要性を感じた。

―　それが今回、「外部相談窓口サービス」を始めるきっかけになったということですね。

横田　こうした社会問題を解決する一翼を担うためにいわゆる外部ＥＡＰとして「一般社団法人日本ウエルネスライフ協会」を立ち上げ、茅ケ崎介護サービス事業者連絡協議会との連携事業として中小企業からのハラスメント相談や通報窓口を担う外部相談窓口サービスを行うことにした。協会では各種士業の先生たちと連携して進めていくが、カスハラパワハラ対応の専門家である井上先生にはその中心的な存在として外部相談窓口事業に全面協力していただけることになった。

―　ハラスメントは年々社会問題視され、２０２２年４月にはいわゆるパワハラ防止法が施行されています。

井上　２０２２年４月から、パワーハラスメント防止措置（パワハラ防止法）が中小企業を含む全企業に義務化されることとなった。それに伴い、パワハラ対策として事業主は「職場のハラスメントは許さないという方針表明と周知・啓発」「相談体制の整備」「ハラスメントの事後の迅速かつ適切な対応」「その他合わせて講じるべき措置（プライバシーの保護や不利益な取り扱いの禁止など）」の措置を講じることが義務化された。このなか企業が最も対応に苦慮しているのは「相談体制の整備」だ。しかし、職場におけるパワハラ防止のための相談窓口を人的資源に限りのある中小企業が自前で設置することは難しいのが実情だ。

労使双方に寄り添った対応

職場環境の改善を支援

―　外部相談窓口について教えてください。

横田　事業所との連携を密にして従業員と事業所を結び、パワハラや従業員のメンタルヘルスなどが大きな問題になる前に未然に防ぐための支援が目的だ。労使どちらかの立場に偏ることなく、両者が対立しないための根本の原因を探り、改善を促すことを重視している。

基本的な流れとしては、まず各種ハラスメントの相談や通報が従業員から私たちに寄せられたら、カウンセラーが従業員から聞き取りを行う。カウンセリングを行うのはメンタルコーチトレーナーや特定社会保険労務士などの専門家だ。聞き取りを行った後、事業所の担当部門や担当者と私たちで対策を講じる。その際、相談者・通報者である従業員の立場を十分に保護したうえで事業所と接するのは言うまでもない。

―　苦情やクレーム（クレーマー）・ヘビークレーマーという言い方がありますが、違いがあるのでしょうか。

井上　いわゆる苦情というのはお客様からの不満足の表れであって、言ってみればまともな文句のことだ。苦情に対しては、とにかく真摯に言い分を聞いたうえで、担当部署につなぐことが大切になる。重要なのはこちら側の聞く姿勢で、私の経験則では、お客様の言い分をただひたすら黙って10分間お聞きすることができれば、どんなにこじれた苦情であっても、ほぼ対処することができる。

―　クレーマーの場合はそういうわけにはいかないということでしょうか。

井上　苦情と異なりクレーマーというのは、サービスに対する不満足の表明ではなく、苦情の名を借りてルール違反の攻撃をしてくる輩のことで、そもそもこちらの話を聞く気を最初から持ち合わせていない。

自分に対して攻撃してこない弱い立場の相手に向けて自分のうっぷんやモヤモヤ、不満をぶつけたり、誰も褒めてくれない自分の知識や見識を苦情受付係相手にひけらかし、自己満足に浸ったりする。それだけならまだしも、こちら側の誰かを退職に追い込んでやろうとか、金品をせしめてやろうというようなケースもある。

つまりクレーマーの場合は最初から目的が違うため、解決するのは無理だと考えておく必要がある。

―　苦情やクレーム、メンタルヘルスに悩む人は多そうです。

横田　メンタルヘルスやカスハラいわゆるお客様からの過度の要求で心を病んでしまっては、健全な事業運営はできないし、雇用主も従業員に対する安全配慮義務に抵触することとなる。今後、社団法人では、各事業所の様々な悩みや労務・法務などの相談にのり、専門家につなぐことに力を注ぐなどして、地域の共通価値（ＣＳＶ）を見出していきたいと考えている。社団法人では次の展開として、各種ハラスメントに悩む人たちのための現場の実情に即した「現場で使える！ハラスメント対策本」を私たちの共著で発刊する予定だ。

現場での経験を生かした地方創生事業