

# 教宣 せぶん

## 顧客の声をぶつけていこう

部支店が行なう業務品質改善研修が明後日、開催されます。「部店で、お客様本位・法令遵守のために、もっと出来たことはないか?」「現在の部店の業務で、お客様本位を阻害するプロセスは無いか?」など、シートの質問に記載して研修に参加することを求められています。また、5月14日には「お客様の声対応に向けて」というレターも発信されており、春季支店長会議での「方針」に則って、お客様の声を真摯に受け止め業務品質の向上につなげていきたいという趣旨の施策が「目白押し」と言った状態です。

以前に課所長とおこなったこれからの仕事のすすめ方という面談の中で、こんなやり取りがありました。「40日前計上やオールキャッシュレスと言っても、すべてのお客さんが『はい、わかりました』と理解してくれるわけではない。自動車保険など、40日の間に車両入替や条件変更があるケースもあるし、事故が起こる可能性だってある。40日前に行なった更改手続を『変更』に伴って訂正を行なわなければならないリスクや、顧客・扱者の煩雑さやわずらわしさを考えれば、なにも40日前にそんなにこだわる必要はないのではないか。『始期が過ぎた後に証券が届こうがまったく構わない』と言うお客さんもいる。また、キャッシュレスにしても、現金で決済すれば余計なものを買わなくてすむから極力現金で払いたいというお客さんもいる。オールキャッシュレスにして、そういう顧客ニーズにはどう応えるのですか?」「抜本改革をすすめていくにはキャッシュレスや早期計上が大原則になる。会社をあげて抜本改革に向かっていこうという時に、例外も認めていくとか、やらなくても良いなどとは私の立場では言えませんよ」。

いくら顧客の声を代弁しても、発言者が管下の部下である限り、課所長は管理職としての立場から「それは違う」と言ってきます。話しは決してそれ以上に進みません。しかし、私たちが注釈をつけずに顧客の声や意見をありのまま会社にぶつけたとしたら、顧客の声を大切にするという施策をとろうとしているいまの会社は聞く耳を持つのかもしれません。会社機構の中で、こういった顧客の声をぶつけていくのも悪くはありませんが、私たちには日勤外勤支部という主張の主体となりうる労働組合があります。顧客に直に面して募集業務を行なう正規従業員として、また会社施策に対して「間違っているものは間違っている」とハッキリ物が言える労働組合として、OB代理店の顧客の声も含めて、会社に顧客の生の声をぶつけていけばよいと思います。私たちは「日勤外勤支部」として、団交も事務折衝も開催できます。安心マップの対応をはじめとした業務適正化についても、末端のお客さんは、多くの怒りや疑問をもっ

ています。そんな怒りの声や疑問の声を集めて、事務折衝や団交で会社にぶつけていくことも、私たちの使命なのかもしれません。日々の仕事を通して発せられる顧客の声を拾い集めて、全損保日勤外勤支部として会社に生の声をぶつけていこうではありませんか。こういった運動をすすめていくことを提案します。