

カスハラおよび謝罪に関する研究についての現状

戚亞男

(神奈川県立大学大学院 経済学研究科)

研究目的 ～ 私は大学卒業後、日系の某有名ネット企業にて勤務した。ただし、その業務内容と言えは予約したホテルについてのアメニティや予約上の不備、ホテルの部屋の室内に関する文句などを言われたい放題の、所謂クレーム処理係であった。良心的なアドバイスをくれる方々も少なからずいたが、その一方で、強い口調で長々とした説教、理不尽な要求、クーポン券を得たいがためだけの金品目的のコール、孤独であることから話し相手を求める高齢者による電話なども面々と続いた。このよう罵倒を受け続ける中、周りの人は次々と辞めていった。

こうした苦しい日々を過ごしているうち、私は他の人たちも同じような辛い経験をしているのだろうか…と考えるようになり、日本語学科出身だったこともあって日本のクレーム小説、漫画、映画などを見始めた。そうして顧客とは言えないような人たちによる、無茶苦茶な要求をされるがままの内容のものを無数に目にした。そうして、こうした酷いクレームを受けているのは自分だけではないと悟るようになった。また、自社だけではなく日本中の経営現場の彼方此方で見られる問題だとも理解した。後日、私は日本に留学することを決意したが、その会社を辞める際、同期は誰も残っておらず、私が最後の一人であった。

日々クレーム処理をしながら、私は次のような疑問を抱くようになった。①これに携わる従業員たちは繰り返し罵倒を受けることで心を病む傾向が強くなり、離職率が非常に高いという、はっきりとした傾向が観察されること。また、鬱病の増加にも繋がりがかねない危険な作業であること。②こうしたクレーム処理は案件ごとによって個々求められるものがパターン化されにくく、異なる対応が求められるという心的負担が大きいものであること。③対応はオペレーター個人の処理能力に帰せられることが多く(組織的な対応がされていない、問題顧客名等についてすら情報共有されていないことが多く)、そうした重責を当該個人のみに着せてしまう傾向があることを知ることになった。

なぜ、こうした事柄を企業は本気で取り組まないのだろうか、なぜこうした事柄に対しての法的知識や対応に関する研修をオペレーターたちに丁寧に行わず、「お客様は神様です」とばかりに、単に謝り続けるだけの反復練習をさせるのだろうか、また、なぜこうした時に真っ先に出てくるべき責任者が、従業員より先にバックヤードに逃げるのが許されているのか…と私は思うようになった。

調査方法 ～ まず、私は日本で出されているクレームを取り扱ったほぼ全ての「書物」を乱読した。そうしたところ当該問題は、「現場」にて大きな事象として周知されてはいた。しかしそうしたものを見ていくと、如何様にすることによって改善が見られたかについての「現場」ルポ記事や体験記が殆どであり、学術的な視点からの考究があまりなされていないのではないかと感じるようになった。また、クレームと一言でいっても内容は千差万別であり、製品品質に関するものから、私が経験したようなカスタマー・ハラスメント(所謂カスハラ)のようなものまで多様なものがあることがわかってきた。そのため私は離職や心を病む人を減らすという視座に立って検討を続けることとした。また裁判記録についても、多々目を通してきた。

更には学術論文にも目を通してきたが、これには1つの特徴が見られることに気付いた。この種の事柄は企業内でみられる問題であるため、経営学の分野からの論文が圧倒的であろうと思いきや、なにより日本語教育分野の「謝罪」に触る学術論文を数多く目にしたという点である。

例えば、中国と日本の文章構成や文化背景の違いからクレームや謝罪の中身等を分析し、日本で留学生たちがサラリーマンとなった折、どのように効果的にクレームを処理し、また上手に謝罪もできるか、如何にしてそのような人材を育成していけるのかという教育を目的とした調査や研究を重ねているという意図や日本語教育の現場の姿が透けて見えてきた。そうして生徒たちが卒業後、日本の企業に入ってクレームなどの処理係となった際に困らないよう企図した内容のものであった(敬語、異文化コミュニケーション理解等)。つまり、自分の教え子がこれからクレーム対応の部署に入って苦勞するだろうことから、少しでもそれを減らしてあげたいという思いからの調査や実験、言葉遣い、言い回しによって受ける印象等をデータとして取り、それを学術誌に載せているものが間々あり、換言すれば、教え子たちが苦勞をする前の準備のために行っているだろう調査の仕儀を学術論文として纏め、報告していることに気付いた。

結論 ～ こうしたカスハラ事象は日本だけではなく世界中で深刻化しつつあるが、韓国(2016年1月施行「ソウル特別市感情労働従事者の権利保護等に関する条例」)や英国(Usdawによる)から学べるのが沢山ある。こうした諸外国の先例に関する考察を今後、更に深めていきたい。