

キャリアNews No.19

個人の生き方・働き方が多様化する中で、組合員のなかには自身のキャリアで悩んでいる方もいます。もし相談があった時、私たち労働組合の執行委員はどのように対応したらいいのでしょうか。
この「キャリアNews」では相談事例をもとにどのように支援すればいいのか、経験豊富なキャリアカウンセラーがアドバイスします。



相談事例 Sさん 20代 入社5年目 カスタマーサポート職

コールセンター(カスタマーサポート)の管理を行っていますが、責任者としてオペレーターのシフト管理やトラブル対応を一手に引き受ける形になっています。お客様からの厳しいご意見も頻繁にいただくほか、始業時刻ギリギリまでオペレーターのシフト調整をしなければならず、綱渡りの日々となることも多い中、このままこの仕事を続けていけるのか不安です。

～コールセンターでオペレーター管理責任者として従事しているSさんは、日々のオペレーター管理やお客様からのクレーム対応に追われ、今後の自分のキャリアに不安を感じているようです。～



キャリアカウンセラーとしての対応



問いかける

そこで、今までの業務の内容、今の仕事や置かれている環境について尋ねると、Sさんは、仕事に対する思いや不安を具体的に語ってくれました。

Sさんの思い



- ・コールセンターの管理者であるSV(スーパーバイザー)の仕事の範囲は広く(業務進捗管理、クレーム処理、オペレーターの労務管理・)、日々業務に追われ大変。
- ・最近では、オペレーターのシフト調整や顧客クレーム対応処理に多くの時間がとられ、本来業務の「応対品質の向上」や「事業部への顧客の声のフィードバック」等が十分出来ていない。
- ・お客様からのクレームに対する社内他部門の対応に温度差があり、お客様と社内関係部門の間に入って日々苦労している。
- ・対応が評価されて直接お客様から感謝される今の仕事にやりがいを感じてきたが、毎日時間に追われて仕事をしている今の状態では、これから先の自分のキャリアパスが描けない。



傾聴する

仕事の範囲が幅広いSV業を担当しているSさんは、オペレーターのシフト調整やクレーム対応に追われ、応対品質向上などの本来業務に注力できない状況に悩み、これからの自分の働き方に不安を感じているように見受けられました。

一緒に考える

その話を伺ったキャリアカウンセラーは、Sさんのこれまでの仕事に対する思いや、将来に対する不安を受容、共感しつつ、Sさんの現状の課題と今後のキャリア(自分らしい生き方・働き方)について一緒に整理しながら考えていきました。

その中でキャリアカウンセラーは、

- ・コールセンターの管理責任者として、お客様対応の品質向上に向けた今までのSさんの仕事への取組み姿勢は素晴らしい。
- ・入社5年目の今は、チームリーダーとしてメンバーの育成に加えて、他部門との折衝なども増え、仕事の幅が大きく広がり始める時期。
- ・現場と管理職をつなぐ架け橋として、時には管理職を巻き込んだ課題解決や業務改善を期待される立場で、従来とは異なるコミュニケーションスキルや、限られたリソース(人・時間)のマネジメントが期待されている。

キャリアカウンセラーとしての対応



などの話をした上で、

本人が話した2つの課題(クレーム対応、シフト調整)について

- 対象業務の流れと、Sさんが考えるボトルネック(問題解決のための障害)は何か?
- 対処する場合の優先順位と項目、その際のキーマンは誰になるか?
- 今の経験は今後の自分のキャリアにどう影響すると思うか?

等のことをSさんに問いかけながら、ひとつひとつ一緒に整理していきました。

気づきを与え、語らせる

その結果、面談の最後にSさんから下記のような話がありました。

Sさんからのお話



- キャリアカウンセラーと話をして、自分の気持ちの整理が進みました。
- 相談する前までは、現場の課題は自分が対応すべきと思っていましたが、クレーム対応等の関係部門調整は、上司(管理職)と相談して職制を通じた対応が良いことに気づきました。
- 今まで上司がセンターに常駐していない為、自分のキャリアについて相談することがありませんでしたが、今後は私に対する上司の期待など直接会って話を伺った上で、自分のキャリア・プランを考えていきたいと思えます。



キャリアカウンセラーの役割

キャリアカウンセラーは、相談者が自分のキャリア(働き方、生き方)を考えるお手伝い役です。

今回は本人の悩みや希望を受容・共感しつつ、自分の今後のキャリアについて悩んでいたSさんに対して、「第三者」の視点での助言や情報提供(例:会社側からの期待)等の支援を通じて、Sさんに寄り添ってSさん本人のキャリア不安の整理・解消に努めました。

このように、相談のきっかけや悩みの内容を尋ねながら(問いかけ)、本人の話(悩み・大切にしたい事)を良く聴き(傾聴)、ときには第三者の視点に立った情報提供等をしなが、本人にとって望ましい今後のキャリアについて一緒に考え(対話)、相談者のキャリア・プラン作りを支援する(気づきを与える)のが、キャリアカウンセラーの役割といえます。

～あなたのキャリア(しごと人生)と一緒に考えます～

働く私たち自身が自らの手で自分らしい生涯を作り出していくために、「電機連合キャリアデザインセンター」では経験豊富なキャリアカウンセラーが電話相談に応じ、あなたのキャリア(しごと人生)と一緒に考えます。プライバシーもしっかり保護されますので、安心してご相談下さい。

～キャリアについて、あなたの?を気軽にお話し下さい～



三田勝彦 先生

情報通信システムメーカーに35年勤務しシステム営業や販売促進業務に従事。
キャリアコンサルタント資格取得後は東京商工会議所にて、従業員のキャリア形成を支援する「セルフ・キャリアドック制度」の普及を担当し、1000名以上の経営者や従業員向けのセミナー講師やキャリアカウンセリングの経験を持つ。
現在はカウンセリングを通じた働く人の就職・転職・キャリア支援と、企業内キャリア開発セミナー講師として活動中。

無料電話相談(1週間前の事前予約制)

対象

組合員本人とその家族
(配偶者・子ども)

時間

最長50分

原則

毎週水曜日(祝日、年末年始を除く)
17:00~20:00

<https://www.jeiou.or.jp/wlb/jitsugen/cat1/>

電機連合キャリアデザインセンター

検索

