

いまはもう相談員をやっていませんが、過去+数年家電メーカーでお客様相談員をしていました。どうしてもお客様対応がやいたくて、消費生活アドバイザーという資格をとって異動の希望をアピールしたほどです。

いまでも…インカム(ヘッドセット)を頭にかけて…**できる**ことなら相談員を続けたかったと思っています。

**宝物のような時間**でした。お客様からしかられたことも、お客様を怒らせてしまったことも、失敗談も、悲しかったこともたくさんありましたけど…大好きだった仕事です。



人は怒ってばかりはいられません。誰かに教えてもらったり、助けてもらったりし合いながら、様々な問題と対峙し、それらを乗り越えてゆかなくてはなりません。「ありがとう…」のお言葉をいただいた時、相談員としてどんなに幸せだったか…うまく説明が出来ません。こそばゆいけれど「わたしは、この方と会社をつなぐ仕事をしているんだ!」という誇りが持てました。お客様からいただいた何百、何千という「ありがとう」に、**わたしこそ…“ありがとう”**と感謝しています。いまでも…です。

1本の相談の入電から、その方の様々なご事情や商品・サービスに対する様々な“思い”を伺い、受けとめ、相談員としてどのような判断をし、どこにどう働きかければよいのか、いつまでに何をしたらよいのか、いつもに悩んでいたけれど、それはそれほどご相談者様の“思い”を強く感じたからでした。大変だったけれど…、つねに燃えていましたね(笑)。



相談員はその組織の代表として窓口を務めています。『なんでもどこと来い!』という気構えがないと、できない職種です。同時に、とても“人間好き”な人が多い。

博愛の精神なんていらない、(?)けれど、へん(?)でも、欠点だらけに見えても、人も…そして“自分”も、好きでいてほしいです。だって…相談員は、“相談される人”ですもの。