

当人を責めてもミスは繰り返される？ 今思い出すべきチームプレー精神

◆◆◆ 小さなパニック症候群が蔓延する中で… ◆◆◆

◆本レポートの内容◆

- 【1】 小さな勘違いから起こる“うっかりミス”が怖い！ …… 1 頁
- 【2】 しかし“あり得ない”形で起こる“うっかりミス” …… 2 頁
- 【3】 “あり得ない”という思いが招く下手な言い訳 …… 3 頁
- 【4】 ミスは“する”人と“させる”人の共同責任？ …… 4 頁
- 【5】 “できる人材”の注意責任が問われている時代？ …… 5 頁

小さなミスでチャンスや信用を失うことは、本当に多い。そして注意しても注意しても、“小さなミス”は意外な形で起きてしまう。

しかしそれは“ミスはミスをする人の注意だけで防げる”と考えてしまう結果だろう。ミスを繰り返す人には確かに問題があるが、周囲の人のちょっとした注意や工夫が防止効果を発揮することもある。

経営・労務の情報発信基地

樋口社会保険労務士事務所

〒 950-1106 新潟市ときめき西1丁目10-7

ジョイフルときめき 1F

TEL : 025-370-7604

FAX : 025-370-7605

Mail : info@sr-tokimeki.jp

URL : <http://www.sr-tokimeki.jp>

ときめきレポート45号



【1】小さな勘違いから起こる“うっかりミス”が怖い！

1》小さくても影響は大きい“うっかりミス”

どんなビジネスにもミスはつきものです。銀行の支店業務も例外ではなく、時としてミスが出ることもあるようです。そんな中で、少年時代からスポーツに親しんだA支店長が特に嫌うのは、

うっかりミス

なのだそうです。スポーツでうっかりミスで試合に負けることがあるように、業務上でも、何でもないことで“顧客の信頼”を失うことがありますし、そうでなくとも『**その後の取引に影響する不快感を与えてしまう**』ことがあるからです。

ただ、実際にはどんなことが起きているのでしょうか。具体的な事例を伺うことにしました。

2》“事件？”は投資信託契約で起こった！

最近、都銀では投資信託の販売が盛んです。もちろん、販売には一定の教育を受けて資格を持った行員が当たりますが、営業補助として、その資格員をサポートする担当者もいます。その**サポート担当者の小さな勘違い**から“事例”が始まりました。

投資信託は、顧客が銀行に来店して商談するケースがほとんどですが、ある日、その商談で500万円の信託契約が成約しかけたのだそうです。初期手数料は3.5%（17万5千円）ですが、運用期間中は、毎年何パーセントかの運用手数料も発生します。

そして、まさに顧客が申し込み用紙を記載し終えた時に“**事件？**”が起きました。

3》残高520万円ならOK…？

それは『**通帳記入**をいたしましょうか』と、営業補助のBさんが顧客に申し出た時のことです。顧客はたまたま経営者だったために『あ、これもお願い』と、自分名義の通帳以外に、**法人名義の通帳**もBさんに手渡したのです。

しばらくしてBさんが、ニコニコと戻って来ました。そして『個人の残高には特に変わりはありませんでした』として、顧客に通帳を返したのです。ところが、顧客個人の通帳残高は520万円程度で、ギリギリのラインでした。そのため顧客は、

『ああ、他行でお金をおろして来るよ』と言った

のに、それを引き留め、最終申し込みが始まりました。



【2】しかし“あり得ない”形で起こる“うっかりミス”

1》残高不足でシステム停止！

投資信託の購入手続きは、銀行の窓口でも、パソコンを操作しながら申し込む方式です。そしてパソコン画面には“説明責任”を果たすべく、面倒な“了解項目”が想像以上に長く続きます。長々とした“注意事項”の後、やっと画面は本論にたどり着き、500万円の投資信託申し込みが始まりました。

ところがほどなく、システムは、

“普通預金の残高不足”を表示

して止まってしまいます。『あれ？』と皆が顔を見合わせました。事前に通帳残高は確認済みのはずだったからです。

2》『確認しましたよ！』と言うが…

投資信託を申し込むには、普通預金口座に必要額、このケースでは500万円がなければ、当然、

申し込み手続きは振り出しに戻ってしまう

のです。しかし、残高は520万円と確認されています。

『残高は520万円あるんじゃないの？』と顧客が言いました。『さっき確認したよね』と資格を持つ行員が言いました。サポートのBさんも『確認しましたよ！』と自信を示しました。

しかし、そこにはよくある“ポカミス”があったのです。

3》間の悪い“電話”で注意が散った！

すでに申し上げました通り、通帳は法人名義と個人名義の2冊あり、法人の通帳にはかなり多くの“記帳”がありました。そして、それがちょうど終わる頃、サポートのBさんに電話が入ったのです。Bさんは振り向いて『後でかけ直します』と言うつもりでしたが、法人の通帳記帳が終わったため、急いで個人の通帳を記帳機に入れました。すると機械に、

『新しい取引はありません』と表示

されたので、2冊の通帳を持って電話に出た後、投信窓口に戻って来たのです。

ところが、それはあわてたBさんが、**法人の通帳を2回記帳機に入れたために起きたこと**で、結果として個人の通帳記入はできていなかったのです。そのため実際には、諸費用の引き落としで、520万円あるはずの**残高は500万円を切っていた**わけです。



【3】“あり得ない”という思いが招く下手な言い訳

1》顧客の激怒を誘う“言い訳”

『だから他行でおろして来ると言っただろう』と顧客はムツとして言いました。資格を持つ行員も怒っているようです。Bさんには、まだ自分のミスが呑み込めません。そのため、反射的に、

『いえ、(新たな)お取引はないと表示されたので…』

と、“言い訳”をしてしまいました。

『では、400万円で申し込みをやり直しましょう』と事務的に言った資格行員の言葉に、今度は客が『何だその態度は。まず謝罪するのが筋だろう』と激怒し、支店長Aさんが出てゆかなければならない“トラブル”になってしまったのです。

2》“事件”があつて初めて知る“ミス多発”の実態

激怒した客が、再び来店して申し込む可能性は高くありません。顧客自身も不愉快感を思い出したくないのでしょう。結局『明日来る』と言いついて帰った顧客は、その後10日しても現れていないそうです。

しかし、なぜそんなことになったのでしょうか。“事件”の直後、支店長は2人の担当者呼んで話を聞いたそうです。そして、資格を持つ行員から『(サポートの)Bさんは本当にミスが多く、注意しても直らない。これでは仕事にならない』という話を聞いて驚きました。

3》叱られる不満を持つBさんとの衝突

一方Bさんは、自分のミスは認めながらも『小さな失敗に対して、人格を否定するかのようにつる』資格行員への不満を表明しました。その瞬間、

『何が小さなミスよ。そのために契約を失ったじゃないの』

と、資格を持つ行員がムツとし、Bさんが悔しそうに黙っている“いつもの光景らしきもの”が始まったのです。

そんな光景を見ながら『スポーツ界では当たり前のことでも、なかなか仕事ではできないみたいで…』と支店長は嘆くのです。

A支店長は地域でベスト4まで行った高校球児でした。そして打つのは得意でも、**捕球が下手な1塁手に悩まされる3塁手**だったのです。ところが、ある大事な試合で“1塁手の捕球ミス”で負けた時、監督に言われたことを今も覚えているそうなのです。



【4】ミスは“する”人と“させる”人の共同責任？

1》ミスは1人で起こせない？

その監督は『1塁手が捕れない球を投げたのは、3塁手のお前のミス。1塁手が捕れなかったのは1塁手のミス。この2つのミスで負けたのだ』と言いました。

『しかし、あれは…』と言いかけた支店長に、監督は『あれは、お前が1塁手だったら捕れただろうが、K君の実力では無理だ。分かっているだろう？』と、言い訳を許さなかったそうです。

そんな事があってから、仕事の上でも、支店長は

ミスは、それをする人とさせる人の共同責任

を“理念”として取り組んできたと言います。その姿勢が“部下の管理教育に優れている”という評価につながり、今の仕事を任されているという“自負”がある、と支店長は言います。

2》自分の欠点に現実として気付かない人との“共同責任”

その“共同責任”は、今回のBさんのケースではどう生かされるべきだったのでしょうか。

まず、サポートのBさんが“あわてた”時には、舞い上がってしまって、とんでもないミスをするのを、**資格を持つ行員は知っていた**はずですが。知っていたどころか、何度もそれに悩まされたでしょう。しかし、Bさん自身は実は、

そんな自分の性向に本当には気付いていない

のです。そのため、同じようなミスを繰り返すわけです。

能力に欠ける人は、しばしば自分の“能力不足の現実”に気付かないために、それを克服するチャンスを持ってないことが多いのです。たとえ失敗自体を悔しがったとしても、**事実関係を詳細に調べる姿勢**がないなら、“問題”を発見できず修正もききません。

3》資格を持つ行員が行うべきだったことは？

そのため、資格を持つ行員はBさんに『**こっこの通帳を先に記帳して**』と念を押すか、『**こっちは私が後でやる**』と法人の通帳を取り上げるか**する必要**があったということです。

もちろん常にそんな気を配る必要があるわけではありません。今回のように、個人の通帳残高確認なのに、法人の通帳を一緒に持って行くという“**イレギュラー**”なケースで不可欠だということなのです。しかし、本当にそこまですべきなのでしょうか。



【5】“できる人材”の注意責任が問われている時代？

1》“バカ”ではなく、それは“弱点”

支店長も『銀行内でも、なかなか分かってくれない』と言います。しかも時々『ダメな人材に甘過ぎる』と言り返されることもあったそうです。

『しかし、そんな時、あの1塁手をいつも思い出す』と支店長は言うのです。1塁を守るK君の運動神経はよかったです、**捕球の時に首を右に傾ける癖**がありました。首を右に傾げるために、身体の左側の球を受け損なう時が出るのです。

しかも平素は大丈夫でも、**緊張するとその癖が出てしまう**のです。K君は、チームにはなくてはならない打者です。そして、運動ならなんでもできます。そんなK君にさえ弱点があったのです。

2》増加する“小”パニック症候群

そして『あわてたら普通にできることもできなくなる、一種の“小さなパニック症候群”に陥りやすい人が今増えている』と支店長は言います。特に新しい仕事や契約成立などの緊張した場面で、小さなこと（電話など）で、小さなパニックを起こして**自分勝手に混乱する？**人が少なくないのです。

たぶん、ストレス社会の中で、私たちの神経は張り詰めたままなのかも知れません。そして、そんな“普段は大丈夫でも小さなパニックで混乱する”私たちの現状を前提にしなければ、現場の“ミス”はなくならないとするのが、支店長の考え方なのです。

3》問われる“仕事のつながり”への責任

小さなパニックや急ぎの用事、あるいは新しい業務など“緊張”が高まる時にミスを犯しやすい人材に対しては、それを一種の癖のようにとらえて、周囲が、

仕事を処理しやすい形で渡す努力をする

ことの重要性が、現代という環境の中で非常に高まって来ているのかも知れません。

小さなミスが事業チャンスを壊すケースは、一流のはずの銀行にもあるのです。今、**捕球しやすい球を投げようと努力する3塁手のような“できる人材の注意責任”**が問われているのかも知れません。もちろん、ミスをする当人の責任は決して軽くはないのですが…。

以上

