

第132回 あすか倶楽部 定例会

テーマ：苦情を科学する ～神経経済学を踏まえて～

講師：ACAP理事 幸山 常男氏

日時：2011年5月21日 14:00～17:00

場所：トヨタ自動車(株)池袋アマラックスビル 6階 604会議室

<第一部>

1. 神経経済学とは？

新古典派経済学＋神経科学⇒経済行動を生み出す脳のプロセスを、脳科学の手法を用いて解明し、人間の経済行動をよりよく説明できるような経済モデルを作ろうとする新しい分野。

2. 神経機能の機能局在

(事例) 1848年 鉄道工事作業中に火薬が爆発。太い鉄の棒が男性の頭がい骨を貫通。一命を取り留めるものの、性格は急変。

温厚・親切で責任感が強い性格⇒粗暴で協調性に欠け、短気で怒りっぽい性格へ
死後、頭がい骨から脳の損傷部位を再現したところ、前頭葉（理性的行動に関わる部位）に大きな損傷が見られた。

(脳の主な部位とその機能)

○前頭葉：思考や創造性を担う脳の最高中枢であり、エピソード記憶、意味的記憶の再生・言語・注意に関わる部位

○眼窩面皮質：報酬に関わる意思決定・衝動性に関わる部位

○背外側前頭前野：ワーキングメモリ（作業記憶）の貯蔵・プランニングや学習に関わる部位

○帯状回：競合の監視や調停・共感・動機付けに関わる部位

★共感に関しては男女差が認められる

(男) 理論的傾向 (女) 感情的傾向⇒相手に共感しやすい

★妬んでいる相手の不幸は蜜の味？

妬みの気持ちが大きいほど、帯状回が活発に活動する

○島皮質：味覚・内臓感覚のほか、快・不快の感覚、意思決定、音楽・リズム感覚、推論に関わる部位

○扁桃体：情動や恐怖、記憶固定に関わる部位

★異常があると人の顔の認識が困難に・・・自閉症との関係

○大脳基底核：運動機能・学習・意思決定に関わる部位

★ドーパミンが出過ぎるとうつ病を発症し易くなり、少なすぎるとパーキンソン病を発症し易くなる。

<第二部>

1. 第3の労働と呼ばれる感情労働とは？

仕事上、感情が大きく関係する仕事のこと、看護師・介護士などの医療職、カウンセラー・コールセンター及び営業職など、自分の感情を常にコントロールする必要がある感情労働をさす。

2. 3つの苦情キーワードと5つのアプローチ <ACAP 東京自主研究会第10グループ報告>

☆苦情行動における特定の状況とは、下記の3つの苦情キーワードに識別できる

(ア) いつもと違う (何か変、不安の感情、悪い感情ではない)

(イ) がっかりした (残念だ、びっくりした、期待と違う)

(ウ) だまされた (被害意識、本当に被害を被っている場合と勝手な思い込みの両パターンあり)

☆苦情行動における5つの対応アプローチ

○傾聴アプローチ・・・お客様ひとりひとりの個性・独自性を尊重し、そこに焦点をあてる手法
・感謝して迎える姿勢と行動：お客様に対して身構えることなく、常に歓迎の気持ちで迎え、親密感づくりにつとめる

○感情アプローチ・・・苦情の背景となる感情に焦点をあてるアプローチ手法

- ・感情の反映：お客様の世界を正確に感じ取る
- ・要約技法：部分の繰り返し、明確化、具体化
- ・励まし・言い換え：会話の促進、傾聴の伝達
- ・質問技法：閉ざされた質問、開かれた質問

○認知対応アプローチ・・・お客様の考えや思い込みを否定するのではなく、肯定的に受け入れながらその考えを変容していくアプローチ手法

・内容の把握と対応策の提示：苦情内容をしっかり受け止め、相手の言いたい事を否定せず受け入れながら対応策を提示する

○解決志向アプローチ・・・苦情原因よりも、解決像に焦点をあてるアプローチ手法

・原因の理解よりも解決の構築：ソリューション・フォーカスト・アプローチ技法により、どのような解決法や可能性を見いだせるかを考えていく加点法のカウンセリングを行う

○コミュニアプローチ・・・お客様とのコミュニケーションを深めるアプローチ手法

・啓発活動・消費者教育の必要性：フリーダイヤルやホームページを活用し、積極的に消費者にアプローチする

☆苦情対応のいかんによっては、リカバリー・パラドックス(苦情をおこしながら、かつて以上にファンになっていただくという現象)のプラス効果も。

* 関西大学社会学部 池内裕美准教授による「広告における苦情の構造と適切な苦情対応に関する実証的研究」より

<第三部>

1. 高齢者の3つの不安と脳の3つの本能

●お金●健康●孤独：○生きたい○知りたい○仲間になりたい

*悪質業者は高齢者を狙っている！

高齢者の3つの不安に付け込み、悪質業者は言葉巧みに商品売り付けるのだが、高齢者の特徴として騙されたことに気づきにくい、被害に遭っても誰にも相談しないなどの問題が指摘されている。

2. 人はなぜ騙される？

- ・常識を逆手に取られる
- ・論より証拠に弱い
- ・感情を乱されると思考停止に

⇒前頭極が働き、理性を失う

3. 騙されないためにはどうすれば良いか？

◎「なぜ」と疑うことの必要性

携帯やハイテク家電は説明されても理解するのが難しく、言われるがまま受け入れてしまいがち。自分で考えてみる必要がある。

◎訓練

テレビ通販などで「今から30分以内にお電話ください！」などと聞いても、すぐに電話せず、冷静に考えてみる訓練が必要。

◎ゆとり

インチキを見破るには「そんなことが出来るなら、どうしてこうしないのか」と考えてみるのが大切。

<所感>

科学の発達により、脳内の状態を客観的にみられるようになったことから、今までの心理学的分析を超えた行動経済学と脳科学を融合した「神経経済学」が誕生しました。

これにより、人間の行動や感情に及ぼす脳の機能が近年明らかになってきましたが、その脳科学を苦情対応に生かそうというのが今回のテーマであったと思います。

第3の労働と呼ばれる感情労働に従事することの多い消費生活アドバイザーにとって、今回の講演は非常に有意義な内容でした。

お客様の苦情に傾聴し、しっかりと受け止めた上で、原因を探りつつ今後の対応策を検討する・・・そこには顧客対応のプロとしてのテクニック以前に、お客様の「気持ち」があるということを再認識しました。

「あなたに相談して良かった・・・」お客様からのこのひと言が、相談業務にあたる我々アドバイザーへの最大の賛辞です。

報告者：31期 中山 扶美