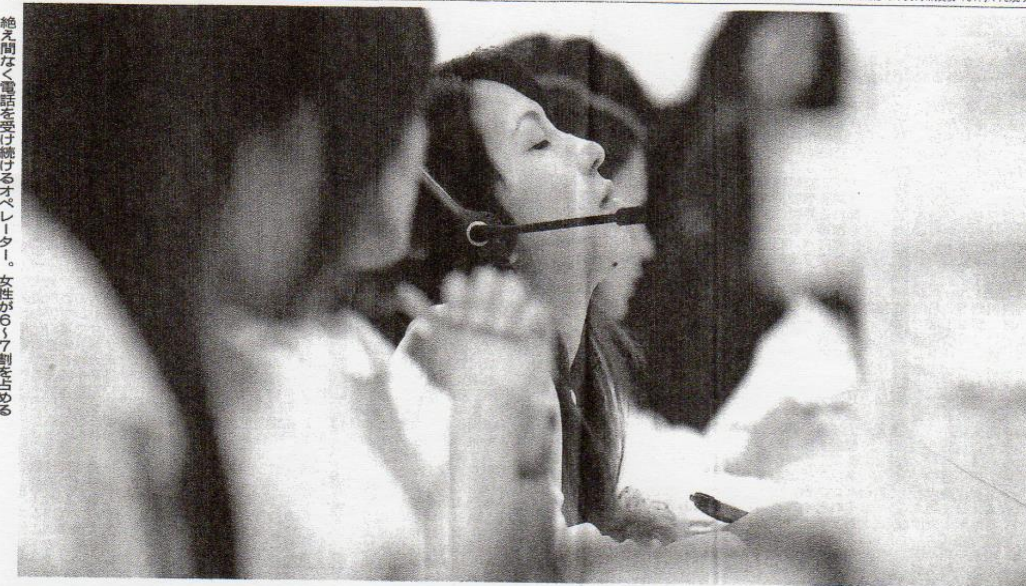


きょうも怒鳴られる

ルポルタージュ 現在



見えぬ顧客、受け止めます



絶え間なく電話を掛け続けるオペレータ。女性が7割を占める

「待つ殺す」

電話を取ると同時に、太い声で耳に突き刺さる。1分はも待たせた相手の怒りは初めから全開だ。

沖縄県浦添市にあるヤマダ電機のコールセンター。仲宗根彩平さん(20)はひたすら耐り続けた。通話が長引けば、待たせる電話がまた増える。悪循環だ。

「僕が怒られてるわけじゃない。たまたまぶつづられてるだけ」。働き始めて1年半。こんな電話を受けるたびに、そう自分に言い聞かせている。

全国各地の店舗などから転送されてくる電話を600人で受ける。仲宗根さんの担当は東京・池袋駅前の大和店。「ゲーム機の在庫はあるか」「売り場の佐藤さんと連絡を取りたい」

「店への行き方は」パソコンに向かって、息つく間もなく電話を受け続ける。困ったときは座ったまま黙って手を挙げ、リピーターを呼ぶ決まりだ。トイレに行くにも許可がいる。

問い合わせへの答えを見つめるために電話を保留にできる目安は1分まで。通話が5分を超えると、トラブルはないかとリピーターが確認に来る。

一度も行ったことがない。池袋の風景はネットで何度も見ても頭にはたき込んだ。1時間に10本以上の電話を

受けられるようになった。

「原発再稼働は許せん」。「何で電気が上がんだ。理不尽な電話も日常茶飯事だ。何で怒ってるんだ」と笑ってしまいたいところもある。

高校卒業後に結婚し、子どももでき、家賃3万円のアパートに家族3人で暮らす。車の整備士を目指していたが、目の眩きが7万円ほど。今の仕事なら倍は稼げる。

一緒に入った18人のうち残っているのは2人だけ。みんな「体調不良」などを理由に辞めていった。

「一回折れてしまうと、立ち直れない人が多いです。ね。新田健介センター長は言う。最初の1カ月で3分の1が辞めるといふ。

ヤマダ電機が沖縄にコールセンターを置いたのは2006年。沖縄の失業率は全国平均の1.5倍以上。都市部より300円低い9000円程度の時給でも人材は集まった。修理の受け付けから始め、今は都市部の営業効率を上げるため、店にかかってくる電話も受け

9割非正規

業上は1日10万件。閑散期は1万件。従業員の9割は2カ月ごとに契約更新される派遣労働者だ。電話



保留は1分以内!!

からかけ直せ。約束できんのか。だから電話番いわれるんじや、ほけ」

黙って40分

市川千代さん(41)は、この1年半で1万人以上と話した。「ありがとって言われる仕事じゃない。でも、人と話すのが好きなので続けてます」

ある時、電話口で泣き続ける80代の女性がいた。「愚子が昔はかわいかったのに、言うこと聞かない。勝手にテレビを買ってきてね……」

どう答えていいのか分からないままやりとりを続けていると、後ろからリピーターに肩をたたかれ、メモを渡された。「黙って聞いてあげて」。40分間、聞き続けた。

「赤ちゃん泣いてますけど、大丈夫ですか」。そんな一言が相手の気持ちを和らげる。「無理していいもんなんじゃない」とせきりあわねることも、たまにはある。「どんな相手でも受け止めるのが私たちの仕事です」

苦情や問い合わせを一手に引き受けるコールセンターは各業界で増え続けている。その労働人口は90万、100万人といわれる。

相手は納得するまで切らない。それがコールセンターのルールだ。トイレの壁には誰かが拳で開けた穴が二つ残っている。

取材：仲村和代