

仕事の中に「感動」を！（37）

～ “謝罪” について ～

◇謝罪される立場になって

ここ最近、立て続けに仕事上のことで謝罪される立場（謝罪されてもおかしくないだろうと思える立場）に立ちました。私自身もミスが原因で組織を代表してお詫びすることもありますので、この経験はとても勉強になりました。

1つ目の事例は、部下のミスについての上司の方のお詫びでした。完全に先方のミスだったので、「どう対応されるのだろうか。」と考えながら、その場に向かいました。部下の方と一緒に迎えられたその方は、「ご迷惑をおかけして、本当に申し訳ございませんでした。」と誠意を込めてお詫びされました。一切の言い訳を排した心からのお詫びが、これほど清々しいものとは思っていませんでした。そのお詫びを受けた瞬間に、そのミスを完全に許している自分に気がきました。

もう1件は全く正反対と言ってもよい事例でした。詳細は記しませんが、1つ目よりもよほど重要な事案でした。そちらで対応された方からは、一言のお詫びもありませんでした。また、責任感が全く感じられない対応に終始されていました。もちろん、その人物や組織に対しては不信感だけが募りました。

◇事故直後のアドバイス

損害保険の代理店をしていますと、事故直後のお客様にアドバイスさせて頂く機会が数多くあります。先日も事故直後の女性のお客様から、アドバイスを求められました。顔見知り同士の事故だったのですが、「謝罪をどのようにしたら良いですか。」とのご質問でした。こうしたケースでは、いつも「『ご迷惑をおかけして本当に申し訳ありませんでした。』という謝罪の言葉を、心を込めて相手の方に伝えて下さい。」とアドバイスしています。この事故でも同じようにお話ししたのですが、お詫びをされた直後に、周囲からいろんな事を言われたそうです。「そんなに卑屈になる必要はないのでは？」「一方的にこちらが悪い訳でもないだろう？」等々。傷付いたその方から「私、間違っていますか？」との訴えるような電話がありましたが、「大丈夫、間違っただけじゃないよ。逆に被害者の立場だったらどう思われますか。」とお答えしました。しばらくして、相手の方の被害が当初想定して以上に大きいことが判明しました。それを受けて、周囲も沈黙されたようでした。

◇逃げない

ある経営者の方から、「逃げた課題は追いかけて来る。」という言葉を教えて頂いたことがあります。それ以降、「逃げない」ということを意識するようになりました。問題から逃げ回っていても、絶対に解決にはつながらないからです。

問題が生じて、当方に責任がある場合には、迅速に誠意を込めてお詫びをすることが最善にして唯一の解決策です。そうしたことを痛感した一連の出来事でした。

(保険のOSS 所長 <http://www.oss-ins.jp>)