

大切なことは地元との対話を通して学んだ ～現場での説明責任とは～

首都国道事務所 市川国道出張所 徳脇 拓也

1. はじめに

「苦情処理は好きですか？」という問いがあったら、「好きです」と答える人がどれほどいるだろうか。出来れば避けて通りたいと思う人がほとんどであると思う。小職もその一人である。相手の要望に応えられない場合の対応となると、相手を怒らせてしまわないかどうか、などと考えてしまい対応方法に悩みを抱える場合もあるだろう。

しかしながら、このような苦情・要望を無視して事業を行うことはできない。特に道路事業においては、地元の方々と接する現場の最前線における対応は重要だと考える。現場における対応を誤ると、時に工事の遅れや中止につながり事業への影響が生じる場合があるからである。反対に理解を得て、信頼関係を構築できるのも現場における苦情・要望対応である。

本稿では、苦情・要望対応の中で、相手との対話を通じ、結果的に信頼関係を構築できた事案を例に、苦情・要望対応における対話の大切さについてまとめるとともに、現場における説明責任について論じるものである。

2. 対応事案

首都国道事務所では、外環千葉県区間の事業を行っている。本章では、設計や工事内容について受けた苦情・要望の事案において、対話を通して対応をして納得を得た具体例を記す。

2. 1 遮音壁要望について（A店からの要望）

A店は国道沿道で自営業を営んでおり、外環事業による移転補償にて建物を移転した経緯がある。

2. 1. 1 要望内容

- ・遮音壁外装板が眩しい
 - ・遮音壁で看板が見えなくなる
- 以上のことから遮音壁を透光板にして欲しい

2. 1. 2 対応経緯

外環の設計方針として、本箇所については透光板の採用はできない

ものであり、A店からの要望に対し、要望に応えられない理由を論理的に基準や考え方を示して、繰り返し説明を行ったが、理解を得られず遮音壁工事について反対されていた。

当初の着工予定から約10ヶ月が経過し、工事ステップを考えると、これ以上遅延すると他工事が遅れ、開通まで工事が間に合わないということも想定される事態となった。

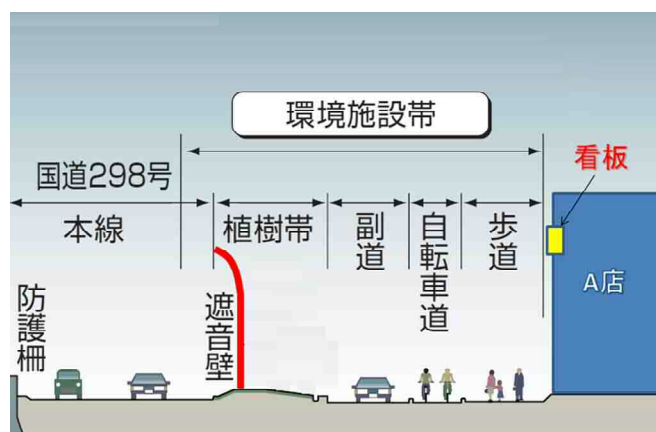


図1 A店と遮音壁の位置関係

2. 1. 3 対話による解決の糸口

A店とは遮音壁工事の理解が得られない間にも、歩道工事や近隣工事のための道路規制などで、度々工事説明を行う機会があり、工事の話以外にも日常会話を行うなどコミュニケーションは保っていた。

ある日、A店との会話で「工事により何度も店までのルートが変わってしまうので、お客さんが道に迷ってしまう。そんな時、建物にある看板があると目印になる。」との内容があった。詳しく聞くと、工事により何度も変わるルートや、工事完成後の道路の利用について分からなく、お客さんをどのように案内したらいいか不安があったと言う。

2. 1. 4 解決方法

看板が見えなくなるから遮音壁を透光板に変えて欲しいとの要望の奥には、お客さんの道案内がしたいという思いや、道路がどうなっていくのか不安があることが分かり、次の方法により説明を行った。

①遮音壁のイメージ写真と建物の合成写真を作成し説明（図2）

②実際に建設中の国道本線や歩道橋から建物がどのように見えるか確認してもらう



図2 A店と遮音壁のイメージ写真を合成した資料

ただし、このように要望内容に反する（透光板にできない）資料を作成し見せても反って相手を怒らせるだけでは、との反対意見もあった。しかし、実際にどのように工事を行おうとしているのか、事実を説明し知ってもらうことで看板が見えなくなることに対する対処も考える時間が生まれるのではないかと思ひ説明に踏み切った。

その結果、看板が見えなくなることは残念だが、道路工事への不安がなくなり、工事完成後のお客さんの案内ルートなどを確認することができたとして、遮音壁については当初の計画で着工することに納得を得た。その後も、A店とは工事に理解をしていただき遅延なく工事を終えることができた。

2. 2 国道における交通振動苦情（Bさんからの苦情）

Bさんは、国道から約50m離れた位置に居住しており、建設中の国道を暫定的に供用している箇所における振動苦情を関係機関に頻繁に問い合わせていた。

2. 2. 1 苦情内容

- ・振動は軟弱地盤の上に地下の函渠（高速道路部）があり、振動が酷いと主張

- ・工事完成後も将来に渡り振動するのではと不安を抱く

以上のことから、道路構造を見直すか対策工事を行うべき

2. 2. 2 対応経緯

振動の原因は、工事中の覆工板であることは明らかだったが、Bさんへは関係機関を通じ原因の説明をしたが、なかなか理解が得られず、関係機関への問い合わせは続いた。

2. 2. 3 対話による解決の糸口

Bさんに直接説明することとなり、Bさん宅に訪問した。Bさんは、外環の構造などを調べ、Bさんが推測する振動の原因を説明された。Bさんは原因を追及し論理的に考えるが、工事中の構造について誤解があり、自身の考えを根拠に不安を抱いていることがわかった。

2. 2. 4 解決方法

振動原因となる覆工板と周囲の舗装の状況を説明した資料（図4）を作成し、論理的に振動の因果関係を説明した。また、振動原因を取り除く補修工事を行い、その前後を比較してもらった。資料は、写真、模式図などを使い論理的に理解できるものにした。

その結果、Bさん自身の構造上の誤解も解け、対策工事などを求めることはなくなった。その後は、良好な関係を築いている。

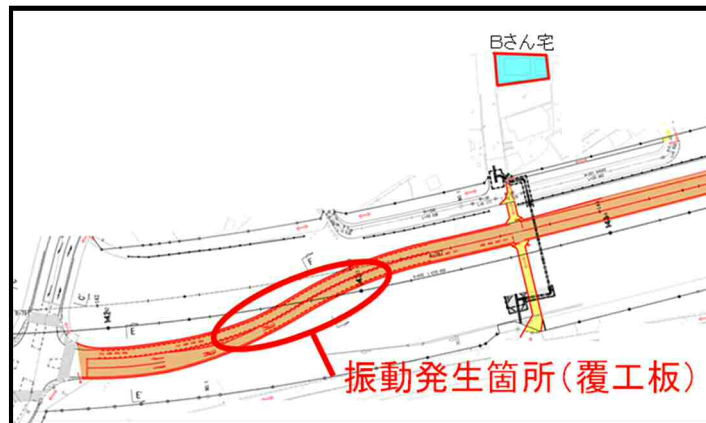


図3 Bさん宅と振動発生箇所位置図



図4 振動発生原因説明資料

3. 苦情・要望対応における対話の重要性

2つの事案に共通する点として、基準や考え方を説明するが、要望に対して相手との主張が対立するため、なかなか理解が得られないということがあ

望に対し、それに応えられない説明を基準や考え方をただ説明しても相手に取っては何も解決しないからである。大切なのは、なぜその苦情・要望を言っているのか、表面的な主張の奥にある考え方を読み取ることが重要であるとする。ここで、苦情対応について書いた清水武夫著の苦情対応カウンセリングによれば、図5のような順で苦情は生まれるという。

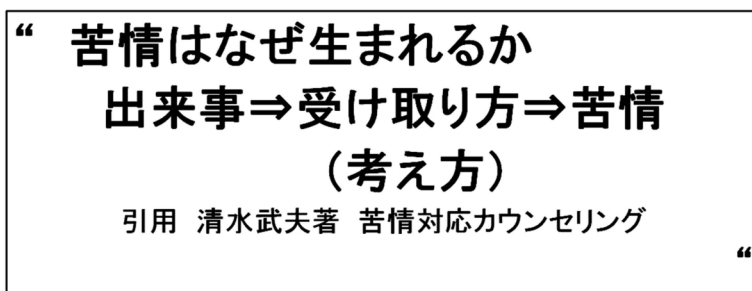


図5 苦情が生まれる課程(引用 清水武夫著 苦情対応カウンセリング)

出来事があり⇒苦情が生まれるのではない。出来事があり⇒受け取り方(考え方)を経て⇒苦情となると分析している。

A店の例でみると、看板が見えなくなる(出来事)⇒お客さんが迷ってしまう(受け取り方(考え方))⇒遮音壁を透光板に変えて欲しい(要望)と当てはめることができる。苦情・要望対応をする際、出来事の部分だけに囚われ、説明すると意見が対立した場合に納得を得ることは困難である。また、この受け取り方(考え方)は、電話対応などでは把握しにくいし、感情的になっている場合、「いいから看板が見えるようにしろ」だとか「看板が見えなくなることを補償しろ」という言葉に変わる場合もある。受け取り方(考え方)は、互いに話せる状態になってからこそ分かるものである。

このことから、相手と直接対話をし、相手がどのようなことを考えているのかを理解することが苦情・要望対応にとって非常に重要なことがわかる。出来事の一部が解決できなくても受け取り方(考え方)にアプローチし、相手を説得することもできる。対話は重要である。

4. 現場での説明責任とは

相手と直接対話をするのが現場である。表面的な事象に囚われ、そのことを説明するだけであれば現場はいらない。例えば、遮音壁を透光板に変えられない理由を相手は知りたいのではない。基準や考え方はもちろん重要であるが、それを伝えることだけが現場の役目ではないのである。相手がなぜ、その苦情を言うことになったか、対話により相手の考え方を理解し説明することが必要である。

そのことが、現場での説明責任であると思うし、苦情・要望の相手方との良好な信頼関係に繋がるものとする。

外環沿線の地元の方々との対話を通して、現場が行うべき説明責任とは何かを学ぶことができた。