

市民の方がある事業の相談で窓口に来られたのですが、ご相談内容が事業の対象に該当しないと分かりました。しかし、「市役所ではできません」とすぐに否定せず、お話を最後まで伺った上で、市役所の事業の対象にはならないということを説明しました。また、他の機関で対応ができる内容だったため、その機関の紹介をしたところ、納得していただき、感謝の言葉までいただきました。

話を聴いて、すぐに該当しないとお伝えすることもできたのですが、お客様が事業を利用したいと考えた経緯や、相談内容の詳細を伺ったことで、問題解決のためのヒントを得ることができました。その結果、新たな視点から代替案を提示することができたのだと思います。これまでの経験に捉われることなくまずは相手の話を傾聴すること、お客様目線に立って共感し、何を望んでいるのかを考えることの大切さを実感しました。