



## लेख

### ग्राहक सेवा में भाषा की भूमिका

शाफिया फरहिन,

शोध छात्रा,

मैसूर विश्वविद्यालय

मैसूर

Email: shafiyafarheen01@gmail.com

Ph no : 9035509186

‘शाफिया फरहिन, ग्राहक सेवा में भाषा की भूमिका, आखर हिंदी पत्रिका,

खंड 1/अंक 1/सितंबर 2021,(63-65)

ग्राहक सेवा केंद्र एक छोटे बैंक और अन्य संस्थाओं की तरह ही काम करता है। बैंक के मुकाबले इसका स्तर थोड़ा सीमित होता है। पैसों के लेन-देन से लेकर आपका आधार-कार्ड, पैन कार्ड, राशन कार्ड बनाना, रेलवे तथा हवाई यात्रा के टिकट बुक करने का काम ग्राहक सेवा केंद्र ही करते हैं। ऐसे केंद्रों में भाषा की भूमिका अहम होती है। डिजिटल क्रांति के चलते, आज-कल बैंकों में खाताधारकों की संख्या बढ़ने के साथ-साथ ई-बैंकिंग जैसी सुविधाएं बढ़ रही हैं और इसी के साथ साथ ग्राहकों को सुविधा न दे पाने की समस्या भी दिन ब दिन बढ़ती ही जा रही है। इसलिए ग्राहकों को संभालना कठिन होता जा रहा है। इन्हीं कठिनाइयों से उभरने के लिए बैंक तथा कई निजी संस्थाओं और ई-कामर्स जैसी कम्पनियों ने ग्राहक सेवा जैसी सुविधाएँ बनाई जिस में केवल एक फोन कल के माध्यम से ही समस्या का समाधान खोजा जा सकता है। इसमें सबसे अच्छी सुविधा है अपनी भाषा का चयन। भारत में कई कम्पनियाँ केवल हिंदी ही नहीं बल्कि प्रादेशिक भाषाओं में भी ग्राहक सेवा प्रदान कर रही हैं जिससे ग्राहक संतुष्ट भी हो रहे हैं क्योंकि इससे उनके घंटों के काम आज मिनटों में होने लगे हैं।

वैश्वीकरण के इस दौर में ग्राहक संतुष्टि बहुत मायने रखती है। व्यापार तथा व्यवसाय में बढ़ती प्रतियोगिता के चलते आज कल हर कम्पनी केवल अपने उत्पादों को बेचने ही नहीं बल्कि उनकी बिक्री के बाद उसकी सेवाओं पर भी अधिक ध्यान देने लगी हैं। जिसका उदाहरण एलेक्टॉनिक उपकरण तथा वाहन बनाने वाली कम्पनियाँ हैं जो अपना उत्पाद बेचने के बाद भी ग्राहकों से जुड़ी रहती हैं। इन कम्पनियों को

इस बात का भय है कि कोई प्रतिभागी इनके ग्राहक को न छीन ले। इसीलिए देखा जा सकता है कि कई उत्पादों पर छः महीने या एक साल की वारंटी भी दे देते हैं।

ग्राहक संतुष्टि के लिए संस्थाओं को चाहिए कि वे अपने ग्राहकों से प्रतिपुष्टि (फीडबैक) लें जिससे वे अपनी सेवाओं में वे उचित सुधार ला सकती हैं। साथ ही ग्राहकों को भी लगेगा कि उनकी सुविधाओं का पूर्णतः खयाल रखा जा रहा है। पिछले 3-4 सालों में ही ग्राहक सेवा इतनी विस्तृत हो गई है कि लोगों को ग्राहक सेवा केंद्र तक जाने की भी आवश्यकता नहीं रही। इसके लिए कई तरह के मोबाइल अप्लिकेशन भी आ गए हैं। यहाँ तक कि मतदाता प्रमाणपत्र बनाने के लिए भी 'वोटर हेल्पलाइन' नामक ऐप बना दिया गया है। कई मोबाइल ऐप तो ऐसे हैं जिन्हें इस्तेमाल करने के लिए सेवा कर्मियों से संपर्क करने की आवश्यकता भी नहीं रहती है। इसका एक कारण साधारण तथा सरल उपयोक्ता अंतरपृष्ठ (यूसर इंटरफेस) भी है। इसी प्रकार आधार कार्ड तथा पैन कार्ड के लिए भी सरकार ने वेबसाइट तथा ऐप बनाए हैं। इस वेबसाइट की खास बात है इसका अंग्रेज़ी के साथ साथ हिंदी भाषा में भी होना। कुछ अंग्रेज़ी शब्दों के लिए उचित पर्यायवाची शब्दों का न होना अलग मुद्दा है फिर भी हिंदी भाषा को इस प्रकार उपयोग में लाना सराहनीय है।

इन ऐपों का लोगों के बीच खप जाने का कारण भी भाषा ही है। जैसा कि हम जानते हैं कि भाषा कारोबार का माध्यम है। इसी कारण आज विश्व समुदाय के कई देश अपने कर्मचारियों को केवल राज भाषा ही नहीं बल्कि संपर्क भाषा का भी शिक्षण-प्रशिक्षण प्रदान कर रही हैं। इसका मुख्य कारण अपने व्यवसाय को बढ़ाना ही नहीं बल्कि ग्राहक सेवा भी है। वास्तव में कोई भी भाषा एक व्याकरण तक अपने को सीमित नहीं रखती, वह तो व्याकरण का समुच्चय होती है, बल्कि भाषा का उच्चारण स्थानीय भाषाओं से भी प्रभावित होता है इसलिए भाषा को व्यवस्थाओं की व्यवस्था कहा जाता है।

मनुष्य भले ही बहुभाषी हो, वह सोचता अपनी मातृभाषा में ही है। और किसी भी भाषा को समझने के लिए वह उस भाषा को अपनी मातृभाषा में अनूदित करता है। विचारों का आदान-प्रदान जिस सरलता से मातृभाषा में होता है वैसा अन्य भाषा में होना कठिन है। बहुभाषिक समाज व्यवस्था वाले भारत में हिंदी चूंकि राजभाषा से संपर्क भाषा बनने की राह पर है तथा हिंदी को अंग्रेज़ी एवं स्थानीय भाषा के साथ सभी सरकारी तथा गैर सरकारी दफ्तरों में उपयोग भी किया जा रहा है। इस प्रकार हिंदी, अंग्रेज़ी के बाद उपयोग की जाने वाली व्यावहारिक भाषा है। यही कारण है कि वैश्विक बाज़ार ने हिंदी को अपनाया और साथ में स्थानीय भाषाओं का प्रयोग भी जारी रखा, अलेक्सा, सीरी और गूगल असिस्टेंट इसका उदाहरण हैं और त्रिभाषा सूत्र का यह सब से आधुनिक उदाहरण है।

---

चूंकि भारत की राजभाषा हिंदी है, अतः यह उम्मीद की जाती है कि बैंकों तथा अन्य ग्राहक सेवाओं में भी कारोबार हिंदी में ही हो परंतु अहिंदी प्रदेशों में आधुनिक भारतीय भाषाओं का भी प्रयोग किया जाता है। ग्राहक सेवा क्षेत्र में जन-जन की भाषा की आवश्यकता हमेशा रही है। ग्राहक सेवा का उद्देश्य सर्वाधिक पिछड़े एवं वंचित वर्ग के तबके को आधुनिक सुविधाएं तथा वित्तीय सहायता प्रदान कर, उन्हें आर्थिक तथा सामाजिक रूप से सबलता प्रदान करना है।

समुचित भाषा के प्रयोग से ग्राहकों की अपेक्षित सेवाएं समाज और सफलतापूर्वक ढंग से पूरी की जा सकती हैं। ग्रामीण इलाकों में ग्राहक सेवा मुहैया कराना भी भाषा की दृष्टि से एक चुनौती है क्योंकि यह लोग आधुनिक भारतीय भाषाओं की नहीं बल्कि मातृ-भाषा या स्थानीय भाषा का ही संपर्क भाषा के रूप में प्रयोग करते हैं। ऐसी स्थिति में ग्राहक सेवा केंद्रों को अपनी कारोबारी भाषा के साथ-साथ स्थानीय भाषा का भी प्रयोग अनिवार्य हो जाता है।

ग्राहक सेवा जैसे- ई-कॉमर्स वेबसाइट, बैंकिंग, पॉलिसी, ईक्वीटी, म्यूचुअल फंड, बीमा तथा वित्तीय क्षेत्र की ओर जब एक दृष्टि डालते हैं तो मालूम होता है कि न केवल ग्रामीण इलाके बल्कि शहरी जनता में भी वित्तीय साक्षरता का अभाव है जिसे ग्राहक स्नेही भाषा और व्यवहार द्वारा दूर किया जा सकता है।

\*\*\*\*\*