

「笑顔だけでなく感じが悪い」「応対は丁寧だが冷たい印象」。仕事でこんな思いをしたことはないだろうか。相手に「感じがいい」と思わせるにはどうすればいいのか。達人たちに「好感度アップ」のコツを聞いた。

今年十一月、日本電信電話ユーザ協会が開いた「電話応対コンクール」。全国七千三百十一人の参加者の中から、男性でただ一人、十二人の入賞者に選ばれたのが、ドコモ・サポート東京インフォメーションセンターで電話応対業務を行う宮崎竜さん(30)だ。

受話器を通して好印象を与えるポイントについて宮崎さんは「自分の言葉で応対すること」と話す。携帯電話に関するさまざまな問い合わせが寄せられる普段の仕事では、手元に詳細なマニュアルがある。しかし「それをただ読んでいるだけかそうでないかは、相手にすぐに伝わってしまう」宮崎さんが意識するのはクッション言葉の使い方。これは会話の間にはさむ、本題とは直接関係ない言葉

## 好感度アップの3原則

# 笑顔と声と積極性

のこと。例えば自分の説明が一区切りしたら「このままでの説明、よろしいでしょうか?」。相手の話を聞くときは「なるほど」「そうですね」などと相づちを入られる。「自然に会話している感じ」を出すと好感度が



顧客の金を出すから、顧客の金を引き出すの中間を希望する

あがるという。

電話応対では聞き取りやすい声質も重要なポイント。「人に好かれる話し方」などの著書を持ち、セミナー・コンサルタント業務を行うペリエ(東京・渋谷区)の和田裕美さんは「声で損

## 相手の意向先読み 視線合わせて対話

している人は多い。一度、自分の電話応対を録音してみても話す。多いのは「ボンボン」聞き取りづらい声や「キンキン」高い声。声質にクセがある人に和田さんは「ものまね」トレーニングをすすめる。「キンキン声の人に『低い声で』といっても難しいが、『おじさんの声』『宝塚の男役』

田さんは「ものまね」トレーニングをすすめる。「キンキン声の人に『低い声で』といっても難しいが、『おじさんの声』『宝塚の男役』

立場店では笑顔づくりのために朝礼の最後に「しりとりに」などを行う。楽しいゲームでしめくくることが、従業員はゲームの余韻を残した笑顔のまま各売り場へ立つ。「バックヤードで笑顔が出ないと、売り場でも笑顔は出ない」と考案者の栗原豊店長は説明する。

声、笑顔は好感度をアップさせるための「基本」。さらに一歩進んだ好感度アップ術を心がけるのがauショップ販売員の接客マナーなどを競う「au CS AWARDS 2006」東京大会で、もっとも好感度が高い人に贈られる「ハートフル賞」を受賞した大金沙姫さん(23)。

大森店の店長を務める大金さんが目指すのは「印象に残る」接客。たとえば顧客との会話の中で誕生日が近いことが分かったら、ちよっとしたプレゼントを帰りに際に用意したりする。身だしなみや姿勢、話し方などに気を配ったうえで「プラスアルファ」だ。

ペリエの和田さんも「もう二歩」の積極性を好感度アップのポイントとしてあげている。「私は『思いやりの松竹梅』と呼んでいます。

相手の嫌がることをしないのは『梅』、自分がされたらうれしいことを相手にもするのは『竹』、相手に対してほしそつなご、そこまでするとは期待していません。ことまでするのが『松』。松までできる人はかなり好感度が高くなる」



笑顔を決めず接客するイートヨーカ堂の景沢さん

肌着売り場の景沢優香さん(44)も「お客様の顔をやや下からのぞきこむようにして、アイコンタクトをとりながら接客する」ことを心がけている。

## 感じのいい笑顔をつくる4つのポイント

### 1. 口角を上げる

日本人は真顔の状態の8割は口が「へ」の字に曲がっているとされる。口角を上げると自然と目が少し細くなり、顔が優しく見えるなど表情に動きが出る

### 2. 歯を見せる

歯を見せないたとえ笑顔でも何か隠しているように見えてしまう。上の歯が10本見えるくらい笑顔が好ましい

### 3. 目を合わせる

じーっと見つめる必要はなく、0.5秒目を合わせる感じでOK。長い時間1対1で話をするときなどは、目をゆるやかにはずしたり、合わせたりしてメリハリをつける

### 4. まゆを細くしすぎない

まゆは目の表情を際立たせる重要なパーツ。まゆが細すぎる顔の印象がほんやりし、笑顔が伝わりづらい。長い前髪でおこをすっぽり隠すのも同じ理由でマイナス

(門川義彦さんの話をもとに作成)