



ビジネスに欠かせない電話。当たり前すぎて、つい、おざなりにしていただろうか。電話でのやりとり一つで、会社のイメージが大きく変わることもある。苦情の電話ではなおさらだ。上手に應對するコツを、達人に聞いた。

電話対応の全国大会で優勝したさいか屋の大竹ひろ子さんは電話の相手と笑顔で話すことを心がけている

電話対応失敗しないコツ

聞いた。

「音声だけでいかに相手に気持ちよ伝えるか。まさに『一本入魂』と話すのは、百貨店『さいか屋』横須賀店の電話交換手、大竹ひろ子さん(51)。日本電信電話ユーザ協会が主催する「電話対応コンクール全国大会」で二〇〇六年度、優勝した。それでも「日々勉強」という。

事前の準備重要

大竹さんがまず心がけるのは「明るく、さわやかな名のり」。普段より少し高めめの声で明りように話す。相手に見えるわけではないが、口角を上げ、必ず笑顔で應對する。単調にならないよう、大事な言葉はゆくりと話す。仕事の前には、ちゃんと腹式呼吸

ができているか両手で確認しながら発声練習。「やるとやらないとで、滑舌が全く違う」日々のやりとりで心がけているのは、上手なクッション言葉の使い方だ。「恐れ入りますが」「失礼ですが」「お手数をかけますが」といった言葉を冒頭に使うと、やりとりが柔らかくなる。自分の会社をよく知っておくことも欠かせない。大竹さんの手元には、売り場ごとの担当者名や取引先などを細かく書き込んだ資料がどっさり。「この蓄積があるからこそ、あいまいな問い合わせでも、的確な対応が可能になる。」電話を多く取るほど、知識が広がる。恐れず取るのが大事」と大竹さん。

きるかは、事前の心構えにかかっているようだ。「どの時期に、どんな問い合わせや苦情の電話が多いか、職場の状況などをきちんと把握していれば、ある程度見通しが立つはずだ」と、電話対応に詳しいキャリア・ネットワーク(東京・渋谷)社長の後藤啓子さん。職場で情報を共有しよう。それでもいざ、電話がかかってくる、焦る人も多いだろう。すぐ応用できるノウハウとして多くの専門家が口をそろえるのは、相手の言葉を復唱することの大切さだ。

自分の思いを受け止めてもらった、という受容感を、相手も味わえるからだ。復唱のメリットは、これだけではない。話し方研究所(東京・文京)の桜井弘所長は「用件を正確に聞き取ることができ、自分で考える時間もできる。キーワードを繰り返す確認法こそ、ビジネス電話の基本」と強調する。

相手を落ち着かせ

さらに、周囲にどんな電話がかかっているかを知らせることができるのも利点。『目配せをする』『手を上げる』『メモを書く』などを組み合わせれば、周囲からの援助も得やすく、一人だけで判断することも防げるといふ。こうした利点を活用するため

相手の言葉復唱 自分の口癖点検

にも「電話は必ず、利き手の反対側で取る癖をつけておいてほしい」と桜井さん。苦情電話の場合、状況を把握したあと、解決に持って行く間合いはどう測ったらいだろうか。すぐに解決できる

電話対応 これはNG

一般的なやりとり

だらしない姿勢で電話をとる
姿勢は声に出る。笑顔も忘れずに。ビジネスでは3回鳴る間に取るのが基本

語尾上げ、語尾伸ばし
明るく話そうとするあまり声があうわずると稚拙な印象に

「はい、はい」を繰り返す
同じ相づちを20秒以上繰り返すと、ちゃんと聞いていない印象に。相づちのバリエーションを増やす

復唱せず聞き流す
聞き間違いが生じがち。大事なポイントがちゃんと伝わっているか相手も不安

苦情対応

同じ謝罪の言葉を繰り返す
「お怒りはごもっともでございます」などバリエーションを増やす

相手を否定する言葉を使う
「しかし」「ですが」「そうおっしゃいますが」などは火に油を注ぐだけ

あいまいな言い方をする
「できるだけ早く」「ひょっとすると」などは後のトラブルのもと

相手の名前などを聞き忘れる
意外に多いミス。名前や連絡先を聞き忘れ、次の対応ができなくなる



伝言を残す

留守番電話でただ話す
留守電なら20秒以内に。名乗ったあと「またご連絡します」だけでもいい。依頼や大事な用件は残さない

人に伝言を依頼した際、相手の名前を聞かない
「〇〇様、ありがとうございます」などと言えば親近感もでる。事前に必ず「お願いしてよろしいでしょうか」と聞き、「お手数をおかけしますが」などのクッション言葉を添える

(古谷治子さんの話をもとに作成)