

## 幸せになるビジネスコミュニケーション vol.10

ファイナンシャルプランナー 岩城みずほ

こんにちは。今月から電話のマナーについてお伝えしたいと思います。わたしは、ファイナンシャルプランナーとして独立前、セミナー会社で、銀行や生命保険会社のコールセンターの研修も担当していました。コールセンターオペレーターのコミュニケーションやマナーのスキルアップを図る、基礎的な金融知識、商品知識を習得してもらう、などの目的で研修を構築したり、実際に研修をしたりしていました。

コールセンターは、様々な業界、企業の窓口となる重要な役割を担っています。多くの企業が電話やメールを使って、お客さまとコミュニケーションを図ろうとしていることは周知の通り。商品を販売するコンタクトセンターやお客さま相談室等はたくさんあります。フリーコールの番号も多くの商品に書かれていますね。

企業にとって、電話やメールを使ってお客さまとダイレクトにコミュニケーションを図るメリットは大きいのです。電話やメールは、企業とお客さまを直接繋ぐことができる「かけはし」というわけです。

オペレーターは企業の顔と言われます。でも、みなさん、オペレーターの対応で不快な思いをしたことが、1度や2度はあるのではないですか？

その原因に、マナーが悪い、言いたいことが伝わらないということがあるといいます。オペレーターの感じが悪かったり、こちらのニーズをうまく把握してくれなかったり。

電話というのは、当たり前ですが、音声だけのやり取りです。相手の顔はみることができません。しかし、その声で、驚くほど感情は読み取れます。伝わります。たった電話一本で、お客さまを失ってしまうことだってあるのです。みなさんが、日頃、会社で出る一本の電話。みなさんの対応が、みなさんの会社の印象を左右します。あなたが対応をしている時間は、あなたが会社の代表であるわけです。会社の99%の人が完璧な対応ができていても、あなたのマナーが悪ければ、「なんてマナーの悪い会社なのだろう！」ということになるのです。逆に、みなさんのマナーや対応が素晴らしければ、会社のイメージアップに繋がります。

ぜひ、礼を失しない電話対応のマナーを身につけましょう。

—コラムの無断転写・転載などを禁じます。—

Copyright©2011 Skirr Japan Corporation. All Rights Reserved.

では、基本的なマナーから。

まず、話しながら電話に出ない。時折、明らかに、それまで誰かと話をしていただろう、と思われるノリで電話に出られるときがあります。ひどいになると笑いながら、「ハイ、ハイ」という調子で出たり。これは、絶対にやめましょう。1コール1コール、神妙な気持ちで受話器を取ることに。

電話が鳴ったら、3回以内に出るというのも基本です。会社によっては2コール以内に出るとしているところもあります。

電話に出たら、「お電話ありがとうございます。〇〇社の〇〇でございます」と、自分の名前を名乗ります。顔の見えない電話では、声の明るさや明瞭さが大切になります。よい第一印象を持ってもらうために、笑顔の見えるような好印象の挨拶を心がけましょう。ややゆっくりめではっきりというといいでしょう。それから、よくある質問で、「おはようございます」は何時までですかということですが、午前11時くらいまでは、「おはようございます」というあいさつで大丈夫だとおもいます。

また、すぐに出られなかった場合は、お詫びの言葉を言いましょう。3コールは通常10秒ですが、10秒以上お待たせした場合は、「大変お待たせしてもうしわけございません」と言ってから名乗りをしてください。いずれの場合も、第一声が「もしもし」はNGです。

電話を出る時にすぐメモが取れるようにしておくのも大切ですね。相手が名前を名乗ったら、「〇〇社の〇〇さまでございますね。いつもお世話になっております」と確認してメモをとります。

もし、相手が名乗ってくれなかった場合は、「失礼ですが、どちら様でございますか」と伺ってください。クッション言葉を忘れずに。

用件を伺うときは、「どのようなご用件でございますでしょうか？」等、相手が話しやすくなる様な言葉をかけて差し上げるといいですね。

用件は、正確に聞き取り、必ずメモをとる。5W1Hに注意しながら、会社名、名前、時間、場所、要件のポイントなどを簡潔にメモしていきます。この時、不明瞭な点は必ず聞き直す。聞き終わったら、メモを見ながら、復唱し、確認することも忘れずに。

今回は、電話の取り次ぎ方、名指し人が不在の時の対応などについてお伝えします。