

感動を生み
リビーター
を作る



「おもててよし」
「スベシヤリストを目指す」

解説：渡辺聡 (株)日本能率協会コンサルティング・チーフコンサルタント

電話応対は発声と想像力で勝負!

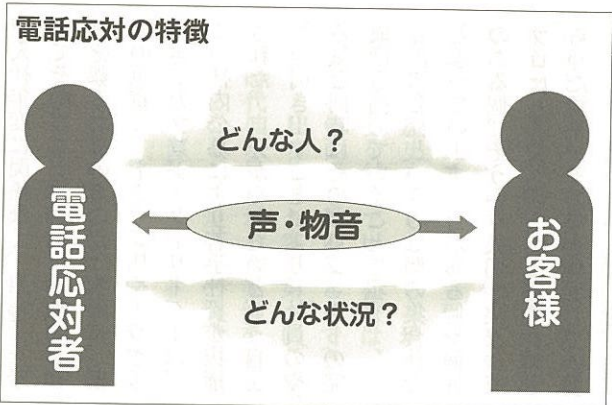
これまで、出迎えや見送り、フロントといった場面の応対を取上げてきた。今回は、電話応対のポイントを考えてみたい。

これまで取上げた接客場面との最も大きな違いは、直接お客様と対面しない応対という点にある。出迎えや見送り、フロントでの応対は、第一印象の重要性やそのためのポイントとして表情の変化や動作を取込んだ応対について話してきた。つまり、表情や動作といった言語以外(ノンバーバル)のコミュニケーションスキルが1つのポイントであった。笑顔で元気がいっばいに駆けよって来る姿を見るだけで、言葉はなくても感じられるものがある。しかし、電話では相手が見えないため、表情や動作、雰囲気といったことは全く伝わらない。

また、対面しないと資料などを見

せることができないため、分かりやすい説明をすることが難しい。言葉だけで説明することは意外と難しく、時間もかかる。

さらに、お互いに相手の情報があ



まり得られないので、様子がよく分からないという難点がある。したがって、状況判断が難しくなる。急いでいるようなので早くしてあげよう、キョロキョロしているから不慣れなのではないだろうか、といった判断が遅れる場合が多い。一方、お客様から見ても、忙しいところよくやってくれた、などと状況を考慮した評価がしづらくなる。このように直接対面しない厄介な点が、電話応対にはある。

伝えたい印象を 声で表現する

こうした特徴を踏まえると、電話応対のポイントは次のように考えられる。

①発声ですべてを表現する
声がすべての表現手段になるので、

「数字を使う」「しばらく行くと」では誤解を招く。5分くらい、300mくらいなど、なるべく数字を使って説明する。

「見て分かりやすいものを使う」色や形で説明すれば誤解がなく伝わりやすい。

「共通してイメージできるものを使う」よく知られた企業の看板や交番郵便局など双方に誤解のないものを使って説明する。

【結論から話す】「ビジター1人でもブレてきますか?」といった質問に対して、「お客様、当ゴルフ場では基本的には、お1人様でのプレーはご遠慮いただいております。ただ、メンバーとビジターで違いがあります。また、シーズンによっても違いがあり:」といった回答をするとき長くなって分かりにくい。この質問であれば、条件によってはできることをまずは説明し、その後条件の確認をする方がよい。

③電話の向こうを想像する

電話は声が情報の中心だが、声だけでは足りない。電話の向こうから聞こえてくる物音も重要な情報となる。

電話の向こうを想像してコミュニケーションをとることが求められる。

実務での基本と 好印象のコツ

電話応対の基本は、まず、すぐに電話に出ることである。専任のオペレーター以外は電話が鳴っていても、自身の最重要業務ではないと考えると「誰か出るだろう」という扱いになりがちだ。しかし、相手を持たせないように注意が必要だ。一般的には、「お電話ありがとうございます。〇〇ゴルフクラブでございます」あるいは「お待ちせしました。〇〇ゴルフクラブでございます」と出て、最初か最後に名乗ると信頼感・安心感が得られやすい。ただし、コールと同時に電話に出るのも、やや早い。余裕があれば一歩おいて出るくらいがちょうどよい。

次に、会話がぶつからないように気を付ける。対面と違って相手の様子が掴みづらいので、お互いに話し始めてしまったり、退いてしまったり間がでたり:といったリズムの悪い会話になりがちである。相手の話す間を上手につくる、話し始める

声がかえたらすぐに退くといったことに注意する。

後は、前述の「発声ですべてを表現する」と「声だけで分かる説明」を意識する。電話応対は、分かりやすく話すことが最大のポイントであり、基本である。

次に、印象を良くするためのポイントについてだが、電話は「声」が勝負なのに、上手に話すことは若干の難点もある。上手く話せば話すほど、機械的な感じになりやすいという点である。ここでいう「上手く」とは、「美しく、きれい」というニュ

まずは発声の変化を意識する。

【大小】聞こえづらい場合や強調したい時は大きめに。ソフトな感じを出す場合は小さめに。

【高低】高めの声は聞きとりやすいが、キンキンとうるさいと思われにくいように注意する。落ち着いた感じを出す場合は低めに。

【速遅】相手のペースを意識する。速めの人にはテンポよく、遅めの人にはゆっくりめに。

【抑揚】一本調子で話す事務的、機械的な印象になるので、抑揚をつけて声に表情をつける。

【間】間が多いと文字通り間抜けな感じになるが、適切な間は聞き取りやすさと変化をもたらす。

②声だけで分かる説明をする

電話応対はフロントや事務所で行われ、「説明」というコミュニケーションをとることが多い。言葉で分

アンスである。電話に出た担当者があまりに上手く話すので、一瞬「テープか?」と思った経験はないだろうか。バス車内の停留所案内のテープのような印象である。対面と違って、電話応対はお互いの情報が少ないので、一般的にはきちんとした応対を目指す。これが、機械的な応対を招くリスクがある。では、回避策は何か? それは、やはり発声に表情をつけることである。

もう1つの印象アップのポイントには、電話の向こうを想像した応対といえる。たとえば、お客様の電話がオフィスからなのか、携帯からなのか。オフィスであれば仕事中に配慮した会話をし、携帯電話であれば電波の状態によって切れてしまうことを考慮しながら会話をすることといった配慮が必要となる。誰かがお客様を呼ぶ声がかえれば、「お話を続けて大丈夫ですか?」といった配慮も必要だろう。もちろん、会話の端々から感じられる判断も重要だ。コンペ予約で、必要な情報を聞かないと答えてこないといったお客様をどう判断し、どう対応するのか? このあたりが接客レベルアップのポイントである。

声だけの応対に表情をつける

