

I. オペレータとしての心構え

【お客様】は私たちに直接利益をもたらしてはくれませんし、対応に追われる日々の中では、ともすると、その存在を疎ましく思ってしまう場面もあるかもしれません。しかし、【お客様】はオペレータを【企業】の代表と捉え、オペレータが与える印象は、あなた個人だけではなく、その企業全体の評価をも左右しかねません。私たちが、大切なお客様である【企業】なくては存在できないのと同様に、【企業】もまた、【お客様】なくては存在できないのです。そして巡り巡って、私たちもその【お客様】によって支えられているということを忘れてはいけません。

** プロのオペレータとして **

電話対応の際、オペレータは 3 つの顔を持つことになります。あなた自身の顔、JTPとしての顔、そして、担当コールセンターの【企業】としての顔です。JTPのプロのオペレータとして、企業側の利益を守り、冷静な判断のもと対応していくことももちろん大切なことです。しかし、【お客様】は何らかのトラブルを抱え、電話に出た【あなた】という人を頼ってきます。自分がお客様の立場だったらどうしてほしいだろう…と考え、最後に「ありがとう」と言っていただけるような対応を心掛けましょう。おそらく、そのお客様は再度、製品をご購入、もしくは、ご契約くださるでしょう。【お客様】にご満足いただく対応を提供していくことが、結果的に【企業】にもご満足いただくことになるのです。

お客様とは何か

お客様とは、いかなるビジネスにおいても最も重要な人物である。

お客様とは、我々に依存しているのではない。

我々がお客様に依存している。

お客様とは、我々の仕事の障害ではない。

お客様は仕事の目的である。

お客様とは、我々に助けを求めに来て頂いている。
お客様を助けてあげているのではない。

お客様とは、我々のビジネスである。—— 外部の人ではない。

お客様とは、感情を持った人間であり、尊敬に値する存在である。

お客様とは、需要と要求を持って我々の元にやってくる。
それを満たすのが我々の仕事である。

お客様とは、我々が最も丁重に気遣うに値する存在である。

お客様とは、我々および全てのビジネスの源泉(命)である。
お客様が我々の給料を払ってくれている。
お客様がいなかったら、我々は自分の力のみで生きていかなければならないのである。

作者不明

Ⅱ. 優れた電話対応をするために

**** コールセンターで必要なスキル ****

- ① コミュニケーションスキル ⇒ 聴く力・話す力 ← この研修で修得を目指す
- ② 業務スキル ⇒ 担当業務についての知識・技術
- ③ クレーム解決スキル ⇒ 全面解決でなくともお客様に納得していただける結果へと導く力

**** コミュニケーションツール ****

誰かに何かを伝えたいと思ったとき、あなたならどんな方法をとりますか？ 電話、対面、

手紙、FAX、E-Mail 等を思いつくことでしょう。それぞれにメリット・デメリットがあり、状況に応じて使い分ける必要があります。ここでは、コールセンタにおいて中心となるツール【電話】について考えてみましょう。

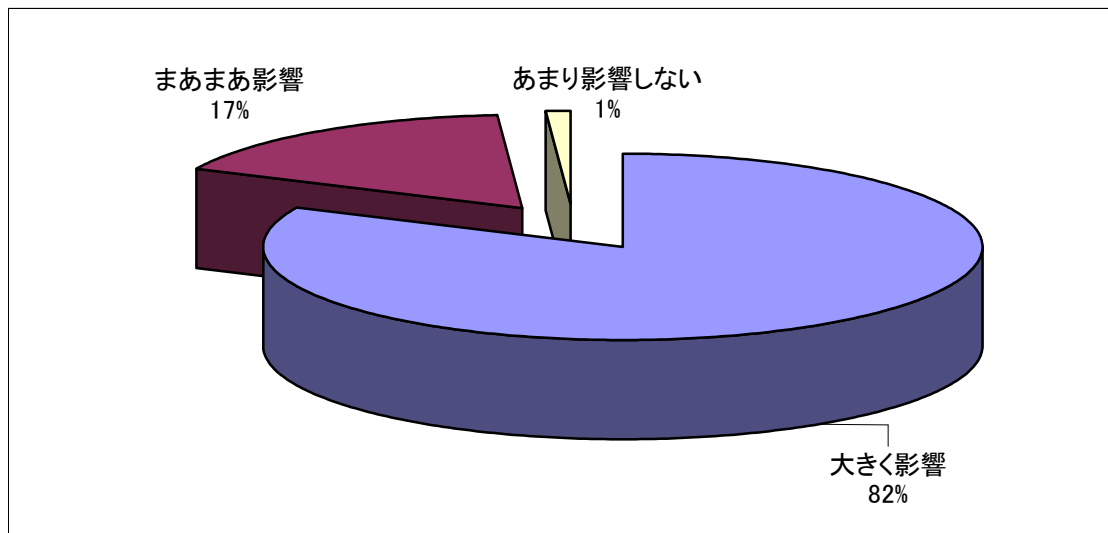
| メリット | デメリット |
|------------------|---|
| <p>早い 確実</p> | <p>互いの姿が見えない 記録が残らない 間違いが起こりやすい</p> |

**** 電話の特性による注意点 ****

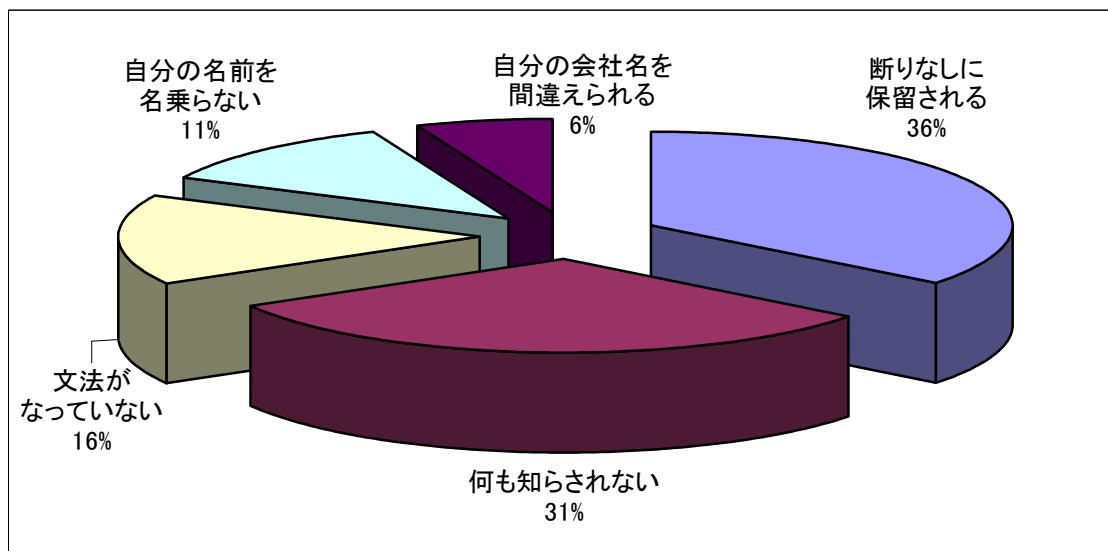
- ① 企業の代表と見なされる ⇒ 企業のイメージを高める対応を目指しましょう。
- ② 互いの姿が見えない ⇒ 表情や身振りに頼れない分、声と言葉でしっかり伝えましょう。
- ③ 一方的である ⇒ 相手の都合に配慮しましょう。
- ④ コストがかかっている ⇒ 簡潔に話をまとめ、無用に長引かせないように心掛けましょう。
- ⑤ 間違いが起こりやすい ⇒ 必ずメモをとり、復唱確認も怠らないようにしましょう。

**** 電話対応の影響度 ****

- ① 電話対応の善し悪しは、企業の見方にどれくらい影響しますか？



② どの電話対応の仕方が一番不快に感じますか？



Communication Briefings of Alexandria VA による調査より

上の図は、電話対応に関するサラリーマンの声です。不快に感じると挙げられた要因のほとんどは、基本的な電話対応マナーの欠如によるものです。たった一人がほんの少しの心掛けを怠ったばかりに、企業全体の印象を著しく低下させてしまう・・・そんな危険もあります。

**** 4つの原則 ****

- ・迅速 お待たせしない。→ 応答時、保留時

- ・丁寧 明るく、感じよく。ビジネスにふさわしい言葉遣い。相手の立場に配慮した対応。
- ・正確 メモを活用。用件、情報の復唱確認。曖昧な点はそのままにせず必ず確認。
- ・簡潔 話を整理し、ポイントを押えて話す。相手にとってわかりやすく。

**** 笑顔で対応 ****

ここまで学んできたように、電話対応において視覚は全く影響しません。私たちオペレータがどんな姿勢であろうと、同時に何か他のことを行っていると、確かにお客様の目には見えません。しかし、相手は電話の向こうで確実にそれらを察知します。目の前にいらっしゃるお客様に接するように、きちんと向き合い、笑顔で対応しましょう。あなたのその心掛けが声の表情となって相手に伝わり、お客様の心を和らげます。お客様が心を開いてくだされば、解決に結びつく重要な情報を得やすくなります。あなたの笑顔の対応は、決して相手のためだけではなく、あなたにとっても有益なことなのです。

**** 信頼を築く ****

人は無意識のうちに、相手に自信があるかどうかを声で判断すると言われています。電話対応であれば、なおさらその度合いは高くなります。お客様の信頼を得るために、自信を持ってコールに臨めるよう、業務の知識をしっかりと身につけることも必要不可欠です。

そして、お客様に対して常に謙虚で誠実であることに努めましょう。例えば、私たちからすると問い合わせ頻度の高い内容だとしても、お客様にとっては初めてのケースで戸惑っていらっしゃるかもしれません。相手を見下すような態度や事務的な対応はもっての外です。お客様を尊重し、またその姿勢を感じていただくため、電話対応の場にふさわしい言葉を選んでお話ししましょう。

たらい回し、年配者に対する子供扱いへの注意にもふれておく。

↓

できる限り、1対1の対応を！

Ⅲ. 話す力を身につける

《 話し方 》

ここでは、相手にとって心地よい話し方について学んでいきます。

＊ ＊ 心地よい話し方 ＊ ＊

① 姿勢

いつも顔を下に向けて話していませんか？椅子に深く腰を掛け、背筋を伸ばして座りましょう。そして、お客様の顔が正面に位置するようにイメージします。あくまでも喉をリラックスさせて、声を出しやすくするためなので、足を投げ出したり、うつむいたりしないことが大切です。横を向いたり、背もたれに寄りかかったりしてもよい声は出ません。正しい姿勢は誠意ある話し方につながります。

② 腹式呼吸

胃の下あたりに息をためるイメージで、鼻からゆっくり吸い込み、喉をしめつけず、楽に口から吐きましょう。喉を痛めずに、聞き心地のよい声を出すことができます。また、腹式呼吸はストレスを和らげ、気持ちと頭の切り替えに大いに役立ちます。

③ ボイストレーニング

感じのよい音を伝えるために、無理のない声で話しましょう。また、美しく明瞭な話し方の基本は正しい母音（アイウエオ）の発音です。自分の一番よい声を発見するため、日頃から発声や滑舌の練習をしてみてください。

④ 声の大きさ

電話の声は、視覚の補助がない分、相手に確実に伝わるだけの大きさが必要です。その上で、相手や状況に合わせて大小をコントロールします。

⑤ 声の高さ

高い声が良い声だと思われがちですが、電話対応における声の善し悪しは、受話器を通して耳ざわりが良いかどうかにかかっています。地声より少し高めに出すと、音量も程よく、口も開くので、聞き心地のよい声になります。

地声の高さは、人それぞれですが、基本はドレミファソラシドの「ソ」の音です。地声より2音くらい高めの声は好印象を与え、2音くらい低めの声は、詫びたり断ったりする際、効果的だと言われています。

⑥ スピード

人は、自分と同じテンポで話されると気持ちのよいものです。但し、早口は厳禁です。

誰もが十分に聞き取れるスピードでなければいけません。電話対応の場合、最初と最後のあいさつや名乗りは、特にゆっくりはっきりを心掛けましょう。

⑦ イントネーション

強弱、抑揚、リズムを意識することで、会話全体が生き活きとしてきます。人名、地名、商品名、数字、カタカナ語等々明確にしたい言葉や強調したい点は、できるだけ抑揚をつけましょう。ア段(アカサタナ…)の口の開き方を意識して話すと、自然な抑揚やリズムが生まれます。また、アクセントによって意味の異なる言葉にも注意が必要です。言い換えができる場合は、他の言葉を用いるようにしましょう。

**** 口癖 ****

誰にでも口癖のひとつやふたつは必ずあるものです。しかし、ときにその口癖が耳障りで相手の気分を害してしまったり、混乱を招いてしまったりすることもあります。また、語尾の癖も多く聞かれますので、併せて注意していきましょう。

・口癖の例

「えー」、「あー」、「えーっと」、「あの一」、「～のほう」、「～とか」

・語尾の例

「～ですねー」、語尾伸ばし、語尾上がり、語尾消え

《 言葉 》

ここでは、コールセンタにふさわしい言葉遣いや敬語について学んでいきます。

* * コールセンタにふさわしい言葉遣い * *

① コールセンタで使用するにふさわしい表現に直しましょう。

| | |
|-----------------------|------------------|
| わたし・ぼく | わたくし |
| わたしたち・ぼくたち | わたくしども |
| わが社・うちの会社 | 弊社・当社・わたくしども |
| あなたの会社・おたくの会社 | 御社、貴社 |
| みんな | 皆様 |
| 客 | お客様 |
| これ・それ・あれ・どれ | こちら・そちら・あちら・どちら |
| さっき | さきほど |
| あとで・今度 | のちほど |
| いいです。(断る場合も了解する場合も同様) | 結構です。 |
| どうですか？ | いかがでしょうか？ |
| 声が小さいのですが… | お電話が遠いようでございますが… |
| 何の用ですか？ | どのようなご用件でしょうか？ |
| お待ち遠さまです。 | お待たせ致しました。 |
| ごめんなさい。 | 申し訳ございません。 |
| さようなら。 | 失礼致します。 |
| 誰ですか？ | どちら(どなた)様でしょうか？ |

② あいさつ用語

的確な言葉をタイミングよく会話に挟むことにより、信頼関係を深め、対応を円滑に進めます。効果的に使用しましょう。

| | |
|----------|--|
| 第一声 | お電話ありがとうございます。 |
| | おはようございます。 |
| | (大変)お待たせ致しました。 |
| 了承 | かしこまりました。 |
| | 承知致しました。 |
| お待たせするとき | 少々お待ちいただけますでしょうか。 |
| お待たせしたとき | (大変)お待たせ致しました。 |
| 感謝 | ありがとうございます。 |
| 締めくくり | 失礼致します。 |
| | (今後とも)よろしくお願い致します。 |
| ねぎらい | おつかれさまです。 |
| 謝罪 | <p>申し訳ございません。</p> <p>大変失礼致しました。</p> <p>誠に恐れ入ります。</p> <p>ご迷惑をお掛け致しました。</p> <p>お手数をお掛け致しました。</p> <p>おっしゃる通りでございます。</p> <p>ごもつともでございます。</p> <p>今後、十分注意致します。</p> <p>貴重なご意見を賜り、ありがとうございました。</p> |

③ クッション言葉

クッション言葉とは、相手への心遣いを表現する言葉です。やわらかい印象を与えることにより、会話中の潤滑油の役割を果たし、且つ、話の内容を明確に伝えることもできます。

「申し訳ございませんが、」や「恐れ入りますが、」は、どんな場合にも使える便利なクッション言葉ですが、以下を参考に、状況に応じたクッション言葉を積極的に取り入れましょう。

| | |
|---------------------------------------|--|
| お願いするとき | お手数をお掛けしますが、 ご足労をお掛けしますが、 ご面倒ではございますが、 お急ぎのところ…、 お忙しいところ…、 |
| お尋ねするとき ご用件を伺うとき | 失礼ですが、 お差し支えなければ、 よろしければ、 |
| 相手の意向に添えないとき 違う意見を述べるとき お断りするとき | あいにくではございますが、 せっかくお電話いただきましたが、 勝手に申して恐縮ですが、 |

④ 依頼話法と肯定表現

* 相手に何かをお願いするときは、依頼話法を用いましょう。

依頼話法 ⇒ 「～していただけますでしょうか」

「～していただけますでしょうか」

「～をお願いできますでしょうか」

* 相手の意向に添えないときやお断りするときは、否定形ではなく肯定形を用いましょう。

「わかりません」 ⇒ 「わかりかねます」

「できません」 ⇒ 「致しかねます」

《いずれも、クッション言葉とセットで使うと効果的です。いくつか練習してみましょう。》

・ちょっと待ってください。

お急ぎのところ申し訳ございませんが、少々お待ちいただけますでしょうか？

・あとで電話してください。

お手数をお掛けしますが、のちほどお電話いただけますでしょうか？

・うちのコールセンタではわかりません。

せっかくお電話いただきましたが、わたくしどもではわかりかねます。

・山田課長は今いません。

あいにくではございますが、山田は只今席を外して(外出して)おります。

⑤ 同音異義語の伝え方

* 漢字で説明

地名や人名、また誰もが知っている単語等を用いる。

貴社 ⇒ 貴族のキに会社のシャ 記者 ⇒ 日記のキに役者のシャ
読み方を変える。私立 ⇒ ワタクシリツ 市立 ⇒ イチリツ
偏やつくり等、漢字の構成を説明する。川 ⇒ サンボンガワ 河 ⇒ サンズイノカワ

* 別の言葉への言い換え

化学 ⇒ バケガク 科学 ⇒ サイエンス

* 意味で説明

橋 ⇒ 川に架かるハシ 端 ⇒ はしっこのハシ

《それでは、いくつかの例を表現してみましょう。》

・関心 / 感心

関わるに心 / 感じるに心

・紹介 / 照会

自己紹介のショウカイ / 残高照会のショウカイ

・終了 / 修了

終わるシュウリョウ / 修めるシュウリョウ

・検討 / 健闘

検査のケンに討論のトウ / 健康のケンに闘志のトウ

⑥ 電話を通すと聞き取りづらい言葉

以下は聞き違いやすい言葉の例です。言い換えられるものは、なるべく他の言葉を用いて表現しましょう。

1月 / 4月 / 7月 / 8月

8本 / 100本

4日 / 8日

渋谷 / 日比谷

1時 / 7時 / 8時

佐々木 / 鈴木

10人 / 12人

石川 / 市川

⑦ 専門用語・業界用語

私たちが日常当たり前に使っている用語が、お客様にとっては聞き慣れない言葉で戸惑われることも多々あります。誰にでもわかる平たい言葉を用いるよう意識して対応に臨みましょう。

**** 敬語 ****

敬語の分類法や用法については諸説あり、学者によって様々な論が唱えられています。その中から、コールセンタにふさわしいと思われるものをピックアップしてご紹介します。

① 敬語の種類

- ・尊敬語 ⇒ 話題の主に敬意を表す言い方
- ・謙譲語 ⇒ 目下(自分もしくは身内)の行為についてへりくだった言い方
- ・丁寧語 ⇒ 聞き手に敬意を表す言い方

| | | |
|-----|-----------------|-----------------|
| 尊敬語 | 「れる」「られる」型 | 話される |
| | 「お(ご)～になる」型 | お話しになる |
| | 「お(ご)～くださる」型 | お話しくださる |
| | 「お(ご)～なさる」型 | お話しなさる |
| | 言い換え表現型 | おっしゃる |
| | 接頭語や接尾語を付ける | 御社、～様 |
| 謙譲語 | 「お(ご)～する」型 | お話しする |
| | 「お(ご)～いたす」型 | お話しいたす |
| | 「お(ご)～申し上げる」型 | お話し申し上げる |
| | 「お(ご)～させていただく」型 | お話しさせていただく |
| | 言い換え表現型 | 申し上げます |
| | 接頭語や接尾語を付ける | 弊社、わたくしども |
| 丁寧語 | 「です」「ます」型 | おつかれさまです |
| | 「でございます」型 | 〇〇コールセンターでございます |

サポートする上では、「話題の主(行為者)」として第三者が出てくることはあまりないので、お客様に対しては尊敬語、自分や自社に対しては謙譲語と覚えて構いません。いずれにも、「です」「ます」「ございます」を語尾に付け、丁寧語の形で話します。

例) お話しになります
お話ししました

また、敬語を二重(三重)化してしまう例も多く見受けられますので、注意しましょう。

- 例) × おっしゃられる ⇒ ○ おっしゃる
 × お聞きになられる ⇒ ○ お聞きになる
 × 承らせていただく ⇒ ○ 承る
 × お召し上がりになられる ⇒ ○ 召し上がる

② 以下の動詞を敬語に直してみましょう。

| | 尊敬語 | 謙譲語 |
|--|-----|-----|
| | | |

| | | |
|-------|-----------------|------------------|
| 見る | ご覧になる | 拝見する |
| 聞く | お聞きになる | 伺う / 承る |
| 言う | おっしゃる | 申す / 申し上げる |
| する | なさる | 致す |
| 行く | いらっしゃる / おいでになる | 伺う |
| 来る | いらっしゃる | 参る |
| いる | いらっしゃる | おる |
| 食べる | 召し上がる | いただく / 頂戴する |
| 会う | お会いになる | お目にかかる |
| 知っている | ご存知 | 存ずる(存じる) / 存じ上げる |

③ 美化語

敬意や丁寧さを表すために、言葉の頭に「お」や「ご」をつける場合があります。しかし、過剰な使用はかえって薄っぺらな印象を与えたり、また、サポートをする上では

無用な混乱を招いたりすることもあります。注意して取り入れましょう。

* 相手に関わりのある物や相手の行為につけたとき、「あなたの～」という意味になります。

例) お体の具合はいかがですか? ⇒ 相手に対しての使用。「あなたの体」
お荷物はこちらでしょうか? ⇒ 相手の物に対しての使用。「あなたの荷物」
お手紙を差し上げます。⇒ 書くのは自分だが、受け取るのは相手。

* 女性は美化語を用いた方が好ましいとされる場合があります。

例) お魚、お寿司、お鍋 等

* 「お」や「ご」のつかない言葉として、以下のものが挙げられます。

他に「お」で始まる語にもつけることはできません。

例) 外来語 コーヒー、ビール、トイレ
一般名詞 学校、会社、太陽
形容詞 素晴らしい、細い、大きい

* 原則として、和語(訓読み)には「お」を、漢語(音読み)には「ご」を用います。

一般的に「お～」は女性的、「ご～」は男性的な表現とされています。

| 和語 | 漢語 |
|--------------|------|
| お考え | ご意見 |
| お気持ち | ご気分 |
| お返事 | ご返事 |
| お答え | ご回答 |
| お問い合わせ / お尋ね | ご質問 |
| おことづけ | ご伝言 |
| お住まい | ご住所 |
| お勤め先 | ご勤務先 |
| | ご配慮 |
| お力添え | ご協力 |

** 演習問題 **

今まで学んだことを踏まえ、コールセンターで使用するにふさわしいと思う表現に

直してみましょう。

| | |
|-------------------|--------------------|
| ① 鈴木さんはおりますか？ | 鈴木様はいらっしゃいますか？ |
| ② 鈴木様でございますね？ | 鈴木様でいらっしゃいますね？ |
| ③ どういたしましたか？ | いかがなさいましたか？ |
| ④ 資料をご用意してください。 | 資料をご用意ください。 |
| ⑤ 田中はお休みしています。 | 田中は休みをいただいております。 |
| ⑥ この話を知っていますか？ | こちらのお話をご存知でしょうか？ |
| ⑦ マニュアルは拝見されましたか？ | マニュアルはご覧になりましたか？ |
| ⑧ 代わりに私が聞きます。 | 代わりに私が承ります。 |
| ⑨ 電話するように言っておきます。 | お電話を差し上げるよう申し伝えます。 |
| ⑩ お掛け直ししてください。 | お掛け直しください。 |

| | |
|-------------------|-------------------------------|
| ⑪ それで結構ですか？ | そちらでよろしいでしょうか？ |
| ⑫ いつ買いましたか？ | いつお求めになりましたか？ |
| ⑬一緒に操作しましょう。 | ご一緒に操作をお願い致します。 |
| ⑭あなたの名前は？ | お名前をお聞かせください。 |
| ⑮どっちがいいですか？ | どちらがよろしいでしょうか？ |
| ⑯席にいません。 | 席を外しております。 |
| ⑰本社でお伺いください。 | 本社でお尋ねください。 |
| ⑱もう一度言ってください。 | もう一度お願い致します。 |
| ⑲そうですか。 | さようございますか。 |
| ⑳さっき言ったことわかりましたか？ | さきほど申し上げたことは おわかりいただけましたか？ |

IV. コールを受ける

それでは、コールを受ける際の流れに沿って留意点を学んでいきましょう。

《 コール前 》

準備すべきもの
心の準備



《 入電 》

3リンタッチ



《 あいさつ・名乗り 》

はじめの 15 秒間



《 聴く 》

傾聴



《 話す 》



《 コール終了 》

お客様の満足度
情報の共有化

《 コール前 》

** 準備すべきもの **

各々の始業時間には電話に出られる状態にしておかなければいけません。事前に準備しておくべきものを書き出してみましょう。

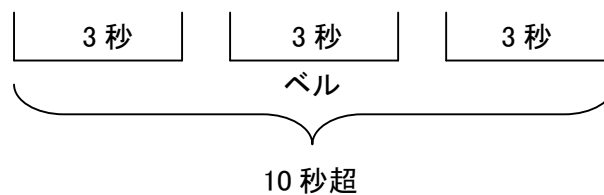
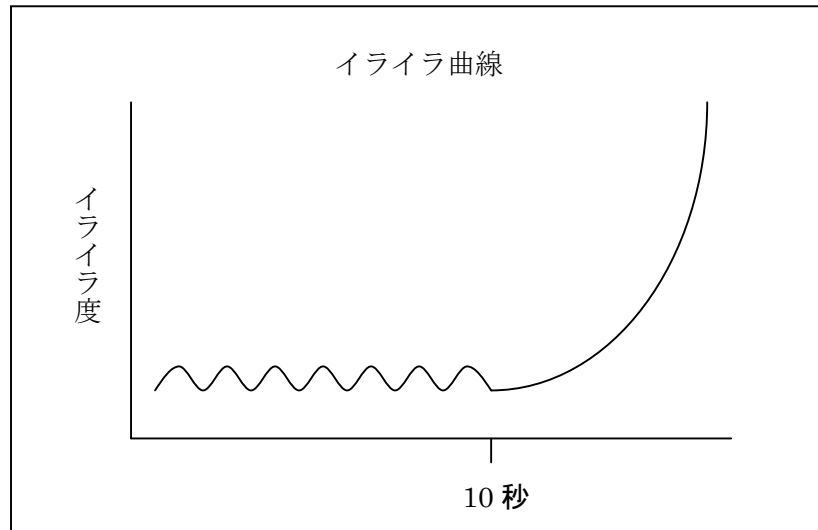
** 心の準備 **

対応に必要なものが整っても、心の準備ができていなければ電話に出ることはできません。準備不足のまま電話に出たとしたら、焦ったり、集中力を欠いたりして、よい対応を提供することはできないでしょう。いつ入電があっても慌てることのないように、受信開始の時刻までには、心を落ち着け、コールに臨む体勢を整えておかなければいけません。また、日頃から製品についての知識を蓄え、業務スキルの向上に努めることも自信を持って対応するための大切な準備と言えるでしょう。

《 入電 》

** 3 リンタッチ **

① 3 コール以内で



上の図が示す通り、人は 10 秒を過ぎるとイライラが発生すると言われています。企業はすぐに電話に出るものと考えられていますから、遅くとも 10 秒以内で応答する必要があります。電話のベルが 1 回につき約 3 秒、ベルとベルの間が約 1 秒とすると、3 回目が鳴り終えた時点で 10 秒を超えてしまいます。以上の理由からも、3 コール以内で応答するのが、電話対応の基本とされています。特に、コールセンタへ電話を掛けてこられるお客様は、トラブルを抱えている場合がほとんどです。そのイライラを増長させることのないよう、常に最短で応答できる環境を整えておきましょう。また、やむを得ずお待たせしてしまった際は、第一声に配慮の一言を忘れずに。