

TKC Business ONE Point News 2020.9

発行所 株式会社 TKC出版 〒162-0825 東京都新宿区神楽坂2-17 中央ビル2階 定価 本体100円+税

大前香税理士事務所

〒760-0007 高松市中央町1 4 - 1 6 カナック中央町ビル3階
TEL087-835-4845

コロナ禍におけるお客様対応

電話は“声のおもてなし”

電話対応は、企業のイメージを左右する大切な仕事です。コロナ禍による“非接触時代”を迎えた今、ますます重要になっています。電話で好印象を与えるポイントをご紹介します。

1 普段より高めの声で

電話を通した声は、相手には少し低く聞こえます。意識してワントーン高めの声で話しましょう。



2 ハキハキと抑揚をつけて

滑舌よくハキハキと話します。また、意識して抑揚をつけて話す与会話に温かみが生まれます。



3 相手に音量とスピードを合わせる

声は大きすぎても小さすぎてもいけません。話すスピードも相手に合わせることを意識しましょう。



4 声に笑顔を添える

表情と声のトーンは連動します。笑顔で明るいトーンで話せば、受話器を通して伝わります。



Web会議も

“笑顔”

が決め手!

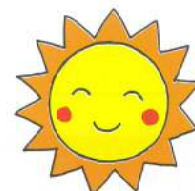
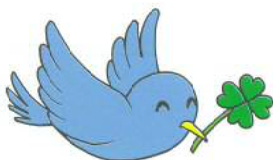
電話以外にも、今後は非接触のコミュニケーションが増えていくでしょう。

Web会議などでは、声はもちろん、笑顔が大切です。常に明るい声と笑顔を意識しましょう。



職場に 笑顔の輪 を広げよう!

世界中に蔓延する“新型コロナ”の影響で、心が沈みがちな今こそ「笑顔」が求められています。
職場に笑顔の輪を広げましょう!



笑顔は
誰でも身につけられる
最良のメイク。

マリリン・モンロー



平和は
微笑みから
始まる。

マザー・テレサ



幸せだから
笑うんじゃない。
笑うから
幸せなんだ。

ウィリアム・ジェームズ

大きい声を出して、
いつも元気に
ニコニコしていれば、
たいていのことは
うまくいきます。

樋口 廣太郎



ほかの誰かの
笑顔のために
私たちは
生きている。

アルバート・アインシュタイン



君が笑えば、
みんなが笑う。
みんなが笑えば、
君も笑う。

ネイティブアメリカンのことわざ



笑顔は買うことも、
強要することも、
借りることも、
盗むこともできない。
無償で与えて
初めて値打ちが出る。

デール・カーネギー

☺ 耳寄り情報 ☺

「笑顔」のことわざ・名言集

「新型コロナ」で厳しい状況が続く今こそ、「笑顔」を大切にしましょう。

- 笑う門には福来たる。

(日本のことわざ)

- 笑顔でいれば好かれるし、怒ってばかりいたら嫌われる。

それだけなんだよ。

笑顔で愛のある言葉をしゃべろうよ。

(斎藤 一人)

- 微笑みさえすれば、世界にはまだ価値があると分かる。

(チャールズ・チャップリン)

- 優しい笑顔は思いやりの世界共通言語。

(ウィリアム・アーサー・ワード)

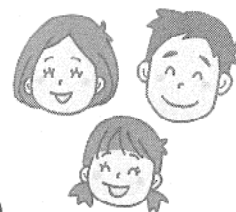
- 薬を10錠飲むよりも、心から笑った方がずっと効果があるはず。

(アンネ・フランク)

- 笑顔でいることができないなら、

あなたは、本当の意味で働いていないのですよ。

(デイル・ドーデン)



- 人類は一つのとても効果的な武器をもっている。それは笑いだ。

(マーク・トウェイン)

好印象を与える電話応対

声の出し方・話し方5つのポイント

電話は声の出し方や話し方によって印象が大きく変わります。相手が笑顔になるような、好印象を与える声を出すようにしましょう。

1. 腹式呼吸で声を出す

口先だけで発した声は、相手も聞き取りづらく、暗い印象を与えがちです。それに対し、腹式呼吸によってお腹から出した声は、よく通ってハリがあり、相手にも聞き取りやすくなります。

2. 適度な音量を保つ

電話応対の声は、小さすぎても大きすぎてもいけません。小さすぎると聞き取りづらく、大きすぎると威圧感を与えてしまいます。

電話の機種や電波状況によっても変わるので難しいですが、普段から意識していれば状況に応じて調整できるようになるものです。

3. タイミングよく相づちを打つ

相手の話すトーンやテンポを感じ取り、相手の話の腰を折らないように、「はい」「仰る通りです」「ありがとうございます」などの相づちをタイミングよく打ちましょう。話をしっかり聞いているという意思表示にもなり、相手の心を開いてもらいやすくなります。

4. 抑揚をつける

抑揚のない話し方は、機械のような冷たい印象を与えてしまいます。たとえば「そうですね」の一言でも、「そうですね→」という平坦な話し方から、「そうですね↑」と抑揚をつけるだけで印象はがらりと変わります。

5. 口角を上げて話す

口角を上げると、自然と表情が豊かになり、声の印象も明るくなります。「電話応対の9割は声で決まる」とも言われます。敬語や話す内容も大切ですが、まずは「声に笑顔を添える」ことを心がけましょう。

