



ほほえみを伝える電話応対



雨に濡れた紫陽花が、ひととき美しくなる季節を迎えました。4月に社会人になった方も、そろそろ電話応対を任されているのではないのでしょうか。最近、就職するまで固定電話に出たことがないという若者が増えているそうです。電話応対は、大切なビジネスツールのひとつです。受話器の向こうの見えない相手に、「ほほえみ」を伝えられるような優しい電話応対ができているか、確認してみましょう。

第一声に自信はありますか？

あなたがレストランに予約の電話をかけたとき、相手の第一声が素敵だったなら、きっと、そのレストランに行くのが待ち遠しくなることでしょう。それは、第一声の効果です。あなたの第一声も、相手に「素敵だな」「会ってみたいな」と思ってもらっているのでしょうか。

3つのポイントを心がけましょう。

- ① 明るい表情：明るい表情の発声が、あなたの一番通る声です
- ② 正しい姿勢：背中が丸まっていたり、足を組んでいたりとすると、よい声は出ません
- ③ 口をしっかりと動かす：はっきり、ゆっくり、滑舌よく話せます



正直に伝えすぎないことも大切

誠実に対応することは大切ですが、「院長は、ただいまトイレに行っております」など、言う必要のないことは、伝えないようにしましょう。正直になりすぎないことも必要です。組織でルールを決め、「席をはずしております」など、他の表現で対応しましょう。



聞き間違い防止策

電話応対には、特有の表現があります。まぎらわしい言葉は、正しく伝わる言葉で話しましょう。

【数字】7月（しちがつ）⇒ なながつ
15時 ⇒ 午後3時

【英字】T ⇒ Tシャツ、東京のT
P ⇒ ピアノ、パークのP

あなたの「電話応対」が、職場全体の印象になります。

好感・安心感のある電話応対を心がけましょう。まずは、笑顔で第一声！

ユニバーサルマナー検定2・3級に合格しました！

『ユニバーサルマナー』という言葉をご存知ですか？ 高齢者や障害者・ベビーカー利用者・外国人など、多様な方々に対する「こころづかい」のこと。先日、日本ユニバーサルマナー協会が主催する『ユニバーサルマナー検定』2・3級を受験し、無事合格いたしました。3級は座学受講（2時間）での認定、2級は座学と実技研修のあとに試験（計5時間）が行われます。座学で知識を得るだけでなく、車いす体験や視覚・聴覚障害体験等を通じて、障害を持つ方からの目線で、どのようにサポートしてもらうのが良いのかを体感することができました。医療や介護の現場で役立つのはもちろんのこと、これから迎える東京オリンピック・パラリンピックに向けて、みなさんもチャレンジしてみたいはいかがでしょうか？

（マナーインストラクター部 三上裕子）

