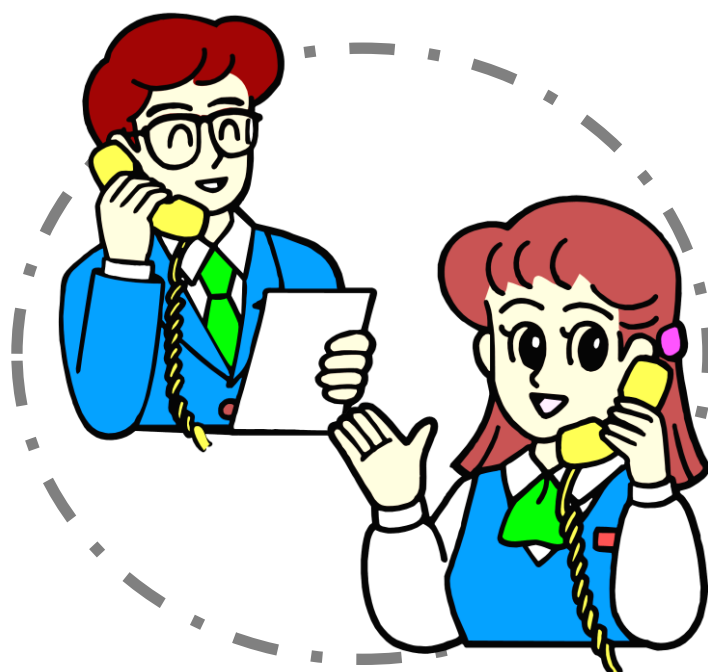


電話応対研修



● CSと第一印象

企業イメージと期待度の関係

第一印象の重要性（電話）

メラビアンの法則

人は他人に何かメッセージを伝えようとするときには、通常次の三つの要素でコミュニケーションしています。つまり、人間関係における三要素とは…

- ① 言葉 (話の内容)
- ② 話し方・言い方 (声・調子・高低など)
- ③ ボディランゲージ (態度・姿勢・身振り・顔つき・外見・視線)

電話では相手の姿が見えないので、ボディランゲージでの印象を与えることができません。つまり、二要素（全体の %）により第一印象を決定しています。

	あなたの予想は	メラビアンの法則
① 言葉 話の内容	_____ %	_____ %
② 話し方	_____ %	_____ %
	100 %	100 %

● 電話対応の基本マナー



電話対応のマナー

1. 電話機は丁寧に扱う

会社の備品は全てコストがかかっているという意識を常に持ちましょう。

2. 第一声が会社のイメージをつくる

常に会社を代表しているという意識を持ち、明るく対応しましょう。また、普段からあいさつをきちんとする習慣が必要です。

3. 電話中の人がいる時、大声や笑い声に気を付ける

最近の電話は 4メートル四方の音を拾います。周りで騒がないように心掛けましょう。

4. 電話は感情が語調にあらわれる

電話対応の時は笑顔で姿勢を正しましょう。

5. 用件は復唱しメモを取る

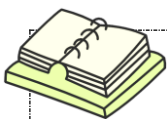
聞き違い、言い忘れなどを防ぐために確認し、メモを取りましょう。

6. 表現方法、言葉遣いは相手に合わせて使い分ける

自分の言った言葉を相手が理解できないようならば、別の言葉に言い換えて表現することが親切です。普段から社員同士の言葉遣いに気をつけましょう。

7. 受話器はお客さまが切ってから静かに置く

どんなに対応が温かなくても、電話が終わった瞬間『ガチャン』ではお客さまへの感謝心は消え失せてしまいます。



● 敬語の基本



秩序ある人間関係を保つには、相手を敬う気持ちを言葉で表現しなければなりません。いくら相手に敬意を持っていても、言葉がぞんざいであれば結果的には相手をみくびったことになり、誤解され不信感を抱かせます。また、敬語は付け焼き刃ではなかなかうまくいくものではありません。適材適所にあった敬語の使い分けを学びましょう。

敬語の三本柱

1. 尊敬語 は、相手やその動作，所有物を高めることによってその人へ直接敬意を表す言葉

動詞の場合

① ～ れる / ～ られる

② お ～ になる

③ 置き換え法

2. 謙譲語 は、自分をへりくだることによって相手を間接的に高める言葉

動詞の場合

① 拝 ～ する

② お（ご） ～する（いたす）

③ 置き換え法

3. 丁寧語 は、相手へ敬意を表すために普通より改まった言葉や物事を美化した言葉

間違いの多い敬語

1. 尊敬語 + 尊敬語 （二重敬語） れる、られる

2. 謙譲語 + 尊敬語

3. 「お ～ して」は謙譲語

● 敬語の基本 2



混同しやすい敬語

尊敬語	謙讓語	丁寧語
行く	行く	ある
来る	もらう	あっち
着る	聞く	誰
いる	いる	きょう
食べる	会う	きのう
見る	見せる	おととい
言う	言う	あす
する	する	どう？