

# テレコム・フォーラム

テレコム・フォーラム 2017 6

平成29年6月1日（毎月1日発行）第36巻6号（通巻407号）  
〒101-0031 東京都千代田区東神田2-6-9 アルテビル東神田 9F 電話03-5820-2071

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会

# 6

June 2017

## ICT活用推進

- ・タブレット端末の活用で引越事業の業務効率化とCS向上を達成(三三五流通株式会社)
- ・ICTによる業務負担軽減でお客さまとのふれあいが生まれる(川崎興産株式会社 メトロ書店)
- ・ICT導入における経営者の役割(3)

## 電話対応教育(CS向上)

- ・「CSからお客さまに感動を」
- ・「心を伝えることばの表現力」
- ・「心からのありがとう」で、お客さまの気持ちに応え、高いICSを(パナソニック コンシューマーマーケティング株式会社 CS社)
- ・電話対応コンクール参加で培った対応技術向上の歩み(株式会社ロイヤルパークホテル)
- ・なぜ「聴く」ことができないのか

気持ちに寄り添い、  
お客様に満足を

## 第56回 電話対応コンクール 全国大会 in 新潟

第21回  
企業電話対応コンテスト成績発表会

2017年11月17日(金)

会場 | りゅーとぴあ 新潟市民芸術文化会館  
新潟県新潟市中央区一番堀通町3-2

優勝者には総務大臣賞が授与され、優勝者・準優勝者には「電話対応技能検定2級」が  
出場者には「電話対応技能検定3級」が付与されます。

当日は、大会の様様をインターネットでライブ配信!! <http://www.itua.or.jp>

主催：公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会

後援：総務省、新潟県、新潟市、公益財団法人新潟観光コンベンション協会、  
日本商工会議所、全国商工会連合会、一般社団法人電気通信事業者協会、  
一般社団法人日本コールセンター協会、公益社団法人企業情報化協会、  
東日本電信電話株式会社、西日本電信電話株式会社、  
株式会社NTTドコモ、エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社

●お問い合わせはユーザ協会各都道府県支部へ

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 東京都千代田区東神田2-6-9 アルテビル東神田II9階 0120-20-6660 ユーザ協会 検索 <http://www.itua.or.jp>













## なぜ「聴く」ことができないのか

現代人は、相手が訴えたい思いを聞かないで、課題や目的に合っている話だけを拾って聞く傾向があります。相手を理解するためには、心の動き、プロセスも「聴く」ことが大切です。私たちはどのような時に「聴く」ことができなくなってしまうのでしょうか。「聴く」を妨げる六つの態度を紹介し、さらに相手が非主張的な時や、攻撃的な時の対応法を考えていきましょう。

### 聞き下手な人が増えている

例えばビジネスの場においては、よく「結論を先に言え」と言われ、会議の席では、問題解決や議題に合った話だけしか聞こうとしません。しかし、解決への提案以外を全く聞かないと、シロクロははっきりしたことしか話してはならないこととなります。これでは、大人も子どもも「ああも思うし、こうも思う」という心の動きを話したい時や迷いを語って、そこに潜む大切な発想の源などを発見することはできません。互いに理解し合い、相互交流やアイデアを豊かにするには、心の動き、プロセスを「聴く」ことが大切です。

### なぜ「聴く」ことができないのか —聴くを妨げる六つの態度

では、私たちはどのような時に「聴く」ができなくなってしまうのでしょうか。「聴く」を妨げるものとして六つの態度があります。

#### ①先入観のある対応

—あなたが「こんな人はどうせこうだから」と思っていると、相手の思いが聞けなくなります。

#### ②無関心な対応

—相手に関心がない時、相手の思いを軽視・無視して的外れな対応になります。

#### ③自分の話したいことや興味を優先する

—あなたが自分の世界にいと、相手の話は上の空になり、相手の話のポイントに反応できなくなります。

#### ④正解思考／議論のような対応

—「それは、あなたが間違っている」「正しいのはこうだ」という構えを持っていると、相手の思いがあなたのフィルターで善し悪しに区別され、そのままをまず聴くことができなくなります。

⑤「違い」を「間違い」と判断すると—相手が自分の考えと違っていると、思った時に、「そうじゃない」と相手の思いを否定することがありますが、多くの場合、相手は「違い」を伝えているのであって、「間違っている」とは限りません。

#### ⑥アドバイス志向

—相手は話をしたいだけなのに、助けを求めていると思ひ込み、アドバイスをしてしまいます。親身で聞いているようであって、ポイントを外してしまう可能性があります。

上手に聴くには、先入観や固定観念を持たずに、自分を優先せず、相手に関心を持って話に耳を傾けるようにすることが重要です。

### お互いを大切にしながら、素直に会話する

私は長年にわたって「アサーション・トレーニング」(自己表現の訓練)を実施してきました。アサーションとは、お互いを大切にしながら、素直にコミュニケーションをするための考え方と方法です。「聴く」という視点から見ると、「アサーティブな会話」というのは、相手に対して「聞いていますよ」というサインを出し続けている会話です。視線、表

情、姿勢、うなずきなどで「あなたに関心があります」というさまざまなサインを出すことも聞いていることとなります。

### 相手が非主張的や攻撃的な時は「聞いていますよ」のサインを出し続ける

相手が非主張的な時や攻撃的な時にはどのようにすれば良いでしょうか。人は非主張的になっている時、自分の気持ちや考え方を言わないだけでなく、曖昧な言い方をしたり、小さな声で話したりします。しかし、あなたが「聞いていますよ」というサインを出し続けていると、話してみようかなという気持ちが出てくる場合があります。相手が攻撃的になっている時は、相手の思いを聞こうと耳を傾けてみましょう。攻撃的になっている時、人は「自分の思いを分かかってほしい!」という気持ちを優先するので、まず、こちらがそれを聞こうとすると安心して、攻撃的でなくなる可能性があります。

平典子氏  
日本電話ユーザ協会 電話対応技能検定委員。立教大学カウンセラー、日本女子大学人間社会学部心理学 教授、見学 子大学 心理学 教授を経て、合的心理法研究所 (IPI) 所長。専門は 心理学、家族心理学。日本家族心理学会 理事、業カウンセリング学会理事。

※アサーションは、「もしも検定」のカリキュラムに導入されています。



### 「第3期指導者部会」の活動開始

もしも検定指導者級資格保持者主体の「第3期指導者部会」が、4月1日より今年もスタートしました。

公募により選出された6名の委員が、指導者や受講生の生の声を専門委員会に伝えるパイプ役となります。もしも検定の品質向上のための自主勉強会の開催を支援し、指導者部会の活動の中で得たことを指導者全員に共有するとともに、試験問題や審査基準、そして指導者のための研修内容への反映を図ります。

第3期指導者部会 委員 (敬称略)

役職	氏名	所属	期生*	地域
員長		ビューティフル	—	会社
員長	みどり	日本ハム	会社	11
員		コミュニケーション	会社	2
員		フリー		1
員	成	フリー		3
員		会社	クリ イト	4

\* は、指導者 資格の 定を受けた期を表。



※ 氏は

### 企業電話対応コンテスト参加申込の受付開始 (受付期間 6月1日~7月20日)

ユーザ協会の専門スタッフが「仮のお客さま」となって参加企業(事業所)に電話をかけ、その際の電話対応について専門家が客観的に評価を行います。結果は「報告書」及び「審査結果」として、改善のアドバイスを参加企業へフィードバックします。




企業における電話対応サービスの向上、CS(顧客満足)経営の指針としてご活用いただけます。

企業電話対応コンテスト

### 税務研究会・税研情報センター もしも検定副読本 新入社員応援キャンペーン

もしも検定副読本として推薦されている3冊を4月12日から6月30日の期間限定でユーザ協会の会員さまに2割引で販売いたします。

お申し込みは、ユーザ協会ホームページの「会員ログイン」ボタンをクリック。会員パスワード[pass]入力後、「会員特典の紹介」ページより、「税務研究会発行 実務系小冊子・書籍の割引」からご利用ください。

 <p>「なるほどなっとく! 職場の日本語」 2 1 11 行 A ページ 定価 4 円 (税込) — 達 日本 — 会</p>	 <p>「ビジネスシーンで使える! デジタル・コミュニケーションのルールブック」 2 1 11 行 3 ページ 定価 4 円 (税込) — 達 日本 — 会</p>	 <p>「若手のみなさんのためのビジネス・コミュニケーションハンドブック」 2 14 11 行 型 44 ページ 定価 4 円 (税込) — 達 日本 — 会</p>
---	---	--

新入社員応援キャンペーン 会員さまキャンペーン価格 432 円 (税込) 割引価格での 入は、日本 会 会員さま 定  
専用お 込み用 での FA 込みのみ実施しております。