

電話応対が 企業を伸ばす・人が伸びる



「もしもし検定」が目指すもの



電話対応が 企業を伸ばす・人が伸びる

「もしもし検定」が目指すもの

「もしもし検定」はマニュアルを活かし、
心とことばを大切にす電話対応教育を目指します。



1つ目は、従来型の「電話対応教育」です。

電話を受ける、かける、取り次ぐなどの電話対応やビジネスマナー、
意外と知られていない日本語そのものの基本知識を学びます。

2つ目は「新しいコミュニケーション教育」です。

場面や人によって臨機応変に対応することができるコミュニケーション能力を養い、
電話対応に生かしていくための教育です。

ここでは、相手の気持ちを正確に受け止めることができる「カウンセリング」や
「コーチング」。相手を大切にしながら自分の意見をはっきりと述べる「アサーション」、
三者間の対話を考える「メディエーション」などのスキルを学びます。

また、「教えるためのインストラクションスキル」や
法的措置なども組み込まれています。

以降のページでは、これらの内容の一部をご紹介します。

(テレコム・フォーラム誌2008年7月号より抜粋)



Contents



電話対応が企業を伸ばす・人が伸びる

マニュアルを活かし、心とことばを大切にする電話対応教育を目標とする「もしもし検定」 2

コミュニケーションのヒント

「もしもし検定」が目指すもの 講師 岡部達昭氏..... 4

ルールとマナー

あなたはどこまで身につけているか？ 6

「話す・聞く」の基本

日本語の特徴..... 10

敬語と言葉づかい..... 11

発音・発声..... 12

話し方と聞き方（話し言葉、気づかうこと） 13

電話対応の基本知識

電話の受け方かけ方..... 14

ケーススタディー 16

さまざまなコミュニケーションツールと電話メディアの特徴 17

コミュニケーション・スキル

「カウンセリング」（相談・助言・「聴く」手法） 18

「アサーション」（自分の意見をはっきり述べること） 20

「メディエーション」（仲裁・調停） 22

資料

「もしもし検定」の概要など 24

「もしもし検定」が 目指すもの



ビジネス電話対応の基本は、「正確」「迅速」「親切」

「正確、迅速、親切」。この3点をビジネス電話対応の基本原則として掲げても、おそらくどこからも

異論は出ないでしょう。多くの企業、自治体の指導者たちは、社員・職員の教育の中で、そのことを教え続けてきたはずです。この半世紀以上、電話はビジネスにおける情報伝達の主要なツールとして、

企業や自治体の活動を支えてきたのです。

ところがこの数十年で、時代状況は一変しました。

ICT(情報通信技術)化が急速に進む中で、情報通信メディアも大

大きくその様相を変えました。電話は固定電話に代わってケータイが主力になりました。そして、パソコンの普及と合わせて、メールという電子文字が、コミュニケーション手段の主役の座についたのです。

ところが、格段に増えた情報量や、時間を選ばずに情報伝達ができる利便性は、その一方で大切なものを失わせつつあります。それは、人間性の根幹を形づくる「心」と「ことば」です。

電子玩具で育ち、子どものうちからケータイやパソコンなどの電子機器に慣れ親しんできた若者たちの多くは、貧しい言葉しか持たず、とにかく会話を避ける傾向があります。ことばの未熟さは、社会人になってから様々な齟齬を生み出しています。

絵文字や若者ことば交じりの短文のやり取りしか知らない若者には、きちんとした文書は作れません。的確な言葉で人に説明したり説得することもできないのです。また、「思い」を伝えたり、相手のことばの言外の意をくみ取ったりすることも苦手です。

更に、急ピッチで進むグローバルな国際化の波は、横文字やカタカナ語を、無秩序なまでに日本社会に招き入れました。それは、結果として日本語の存在感を弱めているのです。

美しい生きた日本語 を守る「もしもし検定」

どんなにICT化が進んだとしても、人間同士がことばで伝え合う電話メディアがなくなることはないでしょう。むしろ、最近企業や自治体の中に設けられているコー

ルセンターなどの重要度が増してることが考えられます。派遣社員やパート社員も含めて、そこで働く社員の教育は喫緊の課題なのです。

とは言っても、マニュアルによる指導には限界があります。コールセンターや職場での電話対応が、マニュアルに習熟し、手際よく捌くことのみにとどまっていたら、その企業の発展を危うくします。しょせんはマニュアルで、スキルの指導は出来ても人間性の指導まで望むのは無理でしょう。ことばを生み出す意識(心)の指導にも同じ難しさがあります。

ビジネス電話対応は、高度に進化し続けるICT社会にあって、話し言葉によるコミュニケーションを守る最後の砦だと考えます。

しっかりと相手の話を聴く耳、的確に判断し決断できる力、明快な説明力、思いやりと優しさ。そして、美しい生きた日本語を話せる力…。

もしもし検定は、電話対応教育を通じて、それらの能力を備えた人材を育てることを目指しています。

上級資格である指導者級、1級の教育カリキュラムや試験問題の中には、これまでの電話対応教育にはほとんど見られなかった、メディアーション、アサーション、カウンセリング、コーチングなどの最新のコミュニケーション技法やインストラクションスキル、それに案外知らない日本語そのものの基本知識なども組み込んでいます。

もしもし検定は、「正確、迅速、親切」という、これまでの電話対応の精神を基本に置きながら、ICT化

社会の中で企業や組織を守り、人の心と言葉を大切にしている新たなビジネス電話対応を目指しています。そのコンセプトは「心、ことば、そして愛」です。

「愛」とは、電話の向こうのお客さまを愛し、会社を愛し、自分自身を愛することです。それが最終的には「日本」という国を愛することにつながります。その「愛」をもたらすのが、「心」と「ことば」の力だと信じています。



(財)NHK放送研修センター
日本語センター顧問
もしもし検定 専門委員会委員長

おかべ たつあき
岡部 達昭氏

東京都出身、元NHKアナウンサー。(財)NHK放送研修センター理事、日本語センター長を経て、現在は日本語センター顧問・専門委員として、企業、自治体の研修講演などを担当する。「心をつかむコミュニケーション」を基本に、言葉と非言語表現力の研究を行っている。

ル

ー

ル

と

総点検

あなたはどこまで
身につけているか？



マ

ナ

ー



ビジネスは、会社と会社、会社と人、人と人とのコミュニケーションがうまくいってこそはじめて成り立つものです。このコミュニケーションを円滑にするのが相手に対する“心づかい”であり“思いやり”です。ルールやマナーはその“心づかい”や“思いやり”が形になったものといえましょう。

ルールやマナーは学校では教えてくれません。また大人になるといくらルール違反やマナー違反をしても、面と向かってその違反を指摘してくれる他人は少なくなります。結局、日ごろからルールやマナーについて自分なりに勉強し、それを日常生活で実践しながら身につけるしか方法はないのです。

ところがルールやマナーに関心が薄い人は、こうした努力を怠っています。だから本人は自分がたいへんな恥をかいていることに気づきません。これが個人のレベルでしたら「それはそれで仕方のないこと」と片づけてしまうこともできますが、会社と会社、会社と人というビジネスの世界では、ルール違反やマナー違反がビジネスの成否に大きな影響を及ぼすことさえあります。

そこで、「コミュニケーションのルールとマナー」がどこまで身についているか、ここで総点検をしてみたいはかがでしょうか。



登場人物



三本スポーツ

まなべ
真鍋 マナミさん

勤務先：スポーツ用品メーカー
三本スポーツ
配属先：営業部

今春、新入社員として営業部に配属されたマナミさん。持ち前の明るさで取引先からの評判もまずまずだが…。

いまたに
今谷 ミチオくん

勤務先：スポーツ用品メーカー
三本スポーツ
配属先：営業部

入社5年目にして同じチームに後輩ができたミチオくん。ビジネスマナーについてはひと通り身につけていると自負しているが…

これが
ジョーシキ
知らなければ
恥をかく

当り前のルールと とっさのマナー

ここでは入社1年目のマナミさんと入社5年の先輩社員ミチオくんの2人を中心に、さまざまなシーンにおけるコミュニケーションのルールとマナーについて見てみましょう。

8:45

【始業前のエレベータで】

会社のエレベータホールで上司と行き合わせたミチオくん。上司に、「どうぞ」と先にエレベータに乗ってもらい、オフィスのフロアに到着したときに「お先に」と言って先に出て、エレベータのドアを外から押さえた。



イラストレーター:柿崎こうこ

正解は!

エレベータに乗るときは、目下の者が先に乗りエレベータ中の安全を確認する。ボタンを操作しつつ、内側からエレベータのドアに手を添えて「どうぞ」と目上の人を招き入れ後ろに立つ。出るときは目上の人の方が早くオフィスに到着できるように先に出ていただき、そのあとから続くようにする。

9:00

【朝のあいさつはコミュニケーションの第1歩】

遅刻寸前、あわててオフィスに駆け込んできたマナミさん。皆が仕事をしながら「おはよう」と声をかけたにもかかわらず、きまり悪そうにそっと席に着き、隣りの席のC子さんに「今日は遅刻セーフ」と小声で一言。

正解は!

あいさつはコミュニケーションの始めの第一歩。自分から「おはようございます」と元気にあいさつしよう。遅れてきて何も言わずにそっと席に着いたり、あいさつ抜きで「電車が遅れて」などと言いつつながらそのまま席に着くというのは、その人の人格まで疑われる。ところが始業時間は、仕事をスタートする時間のこと。したがって始業時間を過ぎてから更衣室に行って着替えたり、いつまでも新聞を広げて読んでいるのは職場のルール違反となる。

教訓
その1

「気持のよい1日は、さわやかなマナーと、朝一番のあいさつを交わすことから始まる」

9:30

【忙しいときに電話がかかってきたら】

皆が忙しく働いているとき、電話がかかってきた。
マナミさん「今谷さん、〇〇商事さんからお電話です」
ミチオくん「手が離せないんだ。席を外しているの、こちらからかけなおすと伝えておいて」
マナミさん「でも....」



正解は!

いくら忙しくても、居留守を使うのはご法度。もしどうしても手が離せないのなら、「誠に申し訳ありません。今、ちょっととりこんでおきますので、後ほどかけなおさせていただきます。よろしいでしょうか」と先方の了解をとり、改めてかけなおすのがルール。居留守を使っているのが先方にわかってしまったら、それこそ取り返しのつかないことになるかも。

10:30

【お問い合わせには「職場言葉」で】

マナミさんがお客さまからの電話を受けている。
マナミさん「さあ、うちの会社では取り扱っていないと思いますが、調べてみますので、待ってください。—やっぱり取り扱っていませんね。すみません」

正解は!

ビジネスでは外部の方に対しては「職場言葉」を使うのがルール。「職場言葉」は、ビジネスでの慣用語句となっているへりくだった言葉や丁寧な表現の言葉のこと。ビジネスではこの「職場言葉」を適切に使えるようになれば一人前。

正解例

「あいにく私どもの会社では、その商品はお取り扱いしておりません。念のために再度確認をいたしますので、少々お待ちくださいませ。—やはり該当する商品は弊社には見当たりませんでした。まことに申しわけございません」

11:00

【仕事の依頼】

新商品の販売計画の下準備を E 課長から頼まれているミチオくん。同僚の D 田くんと作業を分担して進めるように、との指示だったのでさっそく声をかけた。

ミチオくん 「D 田さん。今日の午後はヒマですか」

D 田くん 「いったい何ですか」

ミチオくん 「ヒマなら、販売計画の件を一緒にやるようにと E 課長から言われているので、手伝ってもらおうと思って」

D 田くん 「....」



正解は!

ミチオくんはマナー違反を犯している。そもそも職場に「ヒマ」などありえないはずなのに、「ヒマか?」と、職場の同僚に聞くほど失礼なことではない。仕事を依頼するという自分の立場をわきまえ、相手を尊重するのがコミュニケーションの第一歩である。いくら同僚でも「申し訳ありませんが、課長から『○○の件を D 田さんに手伝ってもらおうように』と指示されたので、今日の午後、お時間をいただけますか」と切り出すのが正しい。

教訓
その2

「職場での会話には相手を尊重する気持が必要。社員がお互いに相手の立場を尊重できる職場はチームワークがよい」

11:30

【指示の受け方】

E 課長がミチオくんに次のような指示を出した。

E 課長 「今度の営業課長会議に提出する課の業績概況報告書を、今回は君に作ってもらおうと思うのだけれど、やってくれるかい」

ミチオくん 「ハイ。がんばってみます。さっそく取り掛かりますので失礼いたします」

やる気満々の口調でそう言い残し、ミチオくんは自席に戻ってしまった。E 課長は「....」である。

正解は!

これでは、E 課長は安心してミチオくんに仕事を任せることができない。なぜならば、E 課長はこれからさらに細かい指示をするつもりだったからである。

指示・命令を受ける際には次のような手順とルールがある。

- ①上司の説明は最後まで聞く。
- ②必ずメモをとる。
- ③わからない点は質問する。
- ④指示・命令の目的をはっきりつかむ。
- ⑤最後に、受けた指示・命令を復唱して確認する。

教訓
その3

「話を聞き、メモを取り、質問することで、指示・命令がきちんと伝わっていることを上司に示す」

13:00

【名刺交換の正しい方法】

マナミさんとミチオくんは、取引先である S 社の N 課長にごあいさつに伺った。

ミチオくん 「このたび御社の担当が、私、今谷から真鍋に代わることになりましたので、ごあいさつにまいりました」

N 課長 「そうですか。どうぞよろしく願いいたします」(と言って名刺を差し出す)

マナミさん (N 課長の名刺を受け取ってからあわてて自分の名刺を取り出して) 「真鍋です。こちらこそ、どうぞよろしく願いいたします」(と言って、名刺を自分から見て自分の名前が正しく読めるように差し出す)



正解は!

名刺交換の基本順序は以下のようになる。

- ①あらかじめ名刺入れから自分の名刺を取り出して、相手が自分の名前を正しく読めるように反対向きにして名刺入れの上ののせて左手に持ち、待つ(待っている間はソファに座らないこと)。
- ②相手の方が見え、第三者から自分が紹介されたら、お辞儀し、その姿勢のまま顔を上げ、「○○と申します。どうぞよろしく願いいたします」と言いながら左手に持った名刺入れを自分の胸の高さにささげる。右手で名刺をとり、相手が自分の名前を正しく読めるようにして差し出す。
- ③相手が名刺を差し出したら、「ありがとうございます。頂戴いたします」とお礼を言って右手で受け取り、自分の名刺入れの上に載せる。
- ④相手の目をしっかり見て、「どうぞよろしく願いいたします」とごあいさつをする。

教訓
その4

「名刺交換は、まず、訪問した人が訪問された人に差し上げ、それからいただく」

「話す・聞く」の基本

コミュニケーションの根底には、「相手のことを知りたい」「自分を知ってもらいたい」という欲求があります。しかし、欲求のままに行動しては伝わるものも伝わりません。コミュニケーションの基本にある「話す・聞く」を知ること、相互に意思を伝えあう技術を覚えましょう。

日本語の特徴

日本語は、ふだん何気なく使っている言語であり、コミュニケーションの相手も日本人であれば、その特徴を意識することはほとんどありません。しかし、改めて日本語の特徴を知ること、正確なコミュニケーションを図ることができるようになります。

文法構造があいまいになりがち

英語は「主語・述語・目的語」といったことばの並びが決まっていますが、日本語はことばの並びを入れかえても通用するような柔軟な文法構造をもちます。したがって、ワンフレーズが短かければ誤解もないのですが、例1のように修飾語や副詞が加わったり複数の文が組み合わせると、「誰が(何が)どうした」という主述の関係があいまいになりがち。そんな場合、フレーズを2つ、3つに分けるとよいでしょう。

ポイント 文章が長くわかりにくい場合、2つ、3つに分けると主述の関係が明確になる。

●例1

私は課長の報告を受けて部長が判を押した書類を社長に届けました。

課長の報告を受けて部長が判を押した書類があります。

私はそれを社長に届けました。

聞きまちがいをさける工夫をしよう

日本語では数字に関する読み方の複雑さ、が特徴としてあげられます。たとえば、1から10までの数を発音してみると「4」は「ヨン」と「シ」のふたつの音があります。しかし、「400」は「ヨンヒャク」ですが「4円」は「ヨエン」と発音するなど、単純に説明のつかないものもあります。「4日」は「ヨッカ」であり、「シカ」や「シニチ」とは言いません。対面して手帳を指差しながら「次はヨッカで」なら通じても、電話だと「ヨウカで」と聞こえ、トラブルの原因になることもあるので注意が必要です。

ポイント こういった場合、日にちだけでなく曜日も言い添えるなどの工夫で誤解は防げます。

季節性や地方性に富む

「儲かってまっか?」「ぼちぼちでんな」——。商都・大阪では、こんな直接的なやり取りもあいさつになります。日本には、同じ「歓迎」の意味でも、「いらっしゃいませ」「おいでやす」と多彩なあいさつがあります。また、国土が南北に長く、春夏秋冬がはっきりと分かれているので、「暑くなりましたね」「むしむししますね」と時候のあいさつも多様です。

ポイント 日本語の季節性や地方性を踏まえた会話によって、コミュニケーションは豊かになり、相手から一目置かれるようにもなるでしょう。



拒絶を嫌う日本文化を再確認し、付き合い上手に

「今日、飲みに行きませんか」。このように取引先の担当者から誘われたら、どうしますか? 最も大切なのは、相手がなぜ誘うのかに思いをめぐらすこと。あなたと仲良くなりたいため、単に飲み仲間がほしいのか、ビジネス上の有益な情報を得たがっているのか……。「仲良くなりたい」というメッセージが込められた誘いを、そっけなく断っては相手の心証を害してしまうので、多少無理をしても付き合うべきといえます。逆に「単に飲みみだけ」「ビジネス上の情報収集のため」であれば、「今日はちょっと…」でも相手は傷つきません。日本人は、キッパリと断ると相手を傷つけてしまうと考え、優柔不断になりがちですが、相手の思いを察知すれば、いやいや誘いに応じてしまうという事態は避けられそうです。

ポイント 誘われた理由に思いをめぐらせれば、いやな誘いを断ることができます。



敬語と 言葉づかい

日 本では長幼^{ちやうよう}の序列や仕事上での立場や身分の上下があり、それを表す敬語表現があります。5種類からなる日本語の敬語表現の使い次第で、大切な顧客へ思いがしっかり伝わるか否かが決まるといってもよいでしょう。

何はさておき、まずは気持ち

あなたが大切にしている高価な壺^{つぼ}を、子どもが割ってしまったとします。たとえ幼い言葉づかいでも気持ちがこもった謝罪と、巧み^{たく}ではあるが気持ちのこもっていない謝罪。どちらを許す気になるかは明白でしょう。敬語は、相手を敬う^{うやま}気持ちや、相手に誠心誠意対応していることを示すための言葉です。つまり、心が伴っていなければ、いくら言葉を尽くしても通じることはないのです。

ポイント

言葉は気持ちが伴ってこそ伝わるもの。相手を敬う気持ちを大切にしましょう。

敬語は5種類ある

日本語の敬語には、尊敬語、謙譲語Ⅰ、謙譲語Ⅱ、丁寧語、美化語の5種類があります。従来、尊敬語、謙譲語、丁寧語の3種類に分けて説明されていましたが敬語の使い方をより深く理解するために謙譲語が「謙譲語Ⅰ」と「謙譲語Ⅱ」、丁寧語が「丁寧語」と「美化語」に分けられました。状況に応じて、上手に使い分けましょう。



●敬語の種類と働き

種類		従来の3種類
尊敬語	「いらしゃる・おっしゃる」型 *相手または相手側の人物、行為、物事などについて、立てて述べる。	尊敬語
謙譲語Ⅰ	「何う・申し上げる」型 *自分がへりくだることで相手への敬意を表す。	謙譲語
謙譲語Ⅱ (丁寧語)	「参る・申す」型 *自分側の行為、物事などを相手に対して丁寧に述べる。	
丁寧語	「です・ます」型 *相手に対して丁寧に述べる。	丁寧語
美化語	「お酒・お料理」型 *物事を丁寧に上品に美化して述べる。	

間違いやすいあいさつ

退社しようとする上司に、若手社員が「ごくろうさまでした」と一言。残念ながらこれは正しいあいさつではありません。そもそもごくろうさまは、「よくやった」というねぎらいの言葉なので、立場の上の人が下の人へかけるものです。最近ではこのような場合、「お疲れさま」が一般化しています。これもねぎらいの言葉に違いないですが、現在では部下が上司に使ってもよいあいさつとして市民権を得ています。

●会社での正しいあいさつの一例

外出するとき	行ってまいります
外出から帰ってきたとき	ただいま戻りました
外出から帰ってきた人に	お帰りなさい
退社するとき	お先に失礼いたします 申し訳ありません、お先に失礼させていただきます
退社する人に向けて	お疲れさまでした ご苦労さまでした (部下・目下の人へ)

社長は身内、呼び捨てで

ついやってしまうのが、外部の人に対し、社内の人を肩書きで呼んでしまうことです。肩書きにはすでに敬意が含まれているため、問題があります。たとえば、社長といえども社外の人に対しては、呼び捨てにするのが正解。「山田」は正解ですが、「山田社長」はNG。他社からの問い合わせに対して、「山田は今おりません」と答えにくければ、「社長の山田は今おりません」とすれば、社長を呼び捨てにするという心理的な抵抗感も軽減されるでしょう。



ポイント

取引先などで社内の人を呼ぶ場合は、役職名や敬称をつけないようにします。

発音・発声

同じ「おはよう」でも、元気あふれる声と、陰気な声では人に与える印象はまるで違います。どうすれば元気よく聞こえ、好感度が高い発声・発音ができるのでしょうか。発音・発声を改善する基本的な技法を紹介しましょう。

よい発音・発声をするためのトレーニング

人は息の強弱と体のなかでの共鳴で声を出すことができます。よい発音・発声をするためには共鳴させるパーツである口（あご）、舌、唇などの準備運動が必要です。わずかな時間でもできますので、出勤前に洗面台などで試してみてはいかがでしょうか。

1分でできる簡単トレーニング

●口の開け閉め

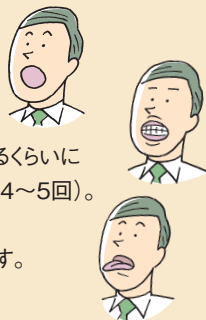
口を大きく開けて戻します。
これを繰り返します（4～5回）。

●唇を動かす

歯をかみ合わせたまま、前歯がみえるくらいに開き、戻します。これを繰り返します（4～5回）。

●舌の動き

口から舌をいきおいよく出し、戻します。
これを繰り返します（4～5回）。

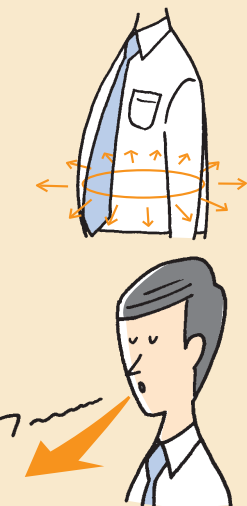


よい発声の基本は腹式呼吸

まず、普段の姿勢に注意を払いましょう。胸を張り、足を肩幅に開き、楽な姿勢をとります。頭は後ろに反らさず、あごは引く。これでよい声を出す基本的な姿勢のできあがりです。その姿勢のまま、下記の手順で腹式呼吸を試してみましょう。声量が安定し、発声にメリハリがつけられるようになるでしょう。

腹式呼吸の手順

- みぞおちの辺りで体を輪切りにした切り口をイメージ。
- その切り口を、体の中心から放射状に押し広げていくように息を吸う。
- チューブからマヨネーズを押し出すイメージで、おなかの息がなくなるまでゆっくりと吐く。
- スポンジが水を吸うような感覚で空気を体に取り込む（十分に吐き切ると、自然に空気を吸い込める）。



体の柔軟性を意識して

首や肩の筋肉がこっていると、おおらかな伸びのある声は出ません。声帯をコントロールする筋肉にも影響を与えてしまうからです。だから首や肩、胸、脇腹などの筋肉は、普段から首や肩を回す体操などでほぐし、そうした上で、自分のリラックスした状態の声を聞いてみましょう。自分の自然な声を知ることは、日常生活の発声にも非常に効果的です。

筋肉をほぐす方法

1 力を入れて両肩をあげる。

2 力を抜いてダラリと下げる。



3 これを5～6回、繰り返す。

自分のリラックスした状態の声を聞く方法

- 大の字に寝る。
- 腹式呼吸を繰り返す。
- この姿勢で声を出す。
（これがリラックスした自然な声です）



笑顔だからこそ、よく響く声が出る

口、あご、唇を鍛える訓練は良い発音・発声をするのに大切なことです。しかし、何より効果的なのは、笑顔を作ることです。しかめっ面では楽しげな声は出せないもの。笑顔で話せば、自然と楽しげな発音・発声になります。

ポイント

笑顔を心掛けて話すと、自然とおなかの筋肉が動くようになります。

話し方と聞き方

(話し言葉、気づかうこと)

コミュニケーションは相手がいる初めて成り立つもの。しかし、目の前の相手にしっかり聞いてもらえなければ、自分の話は相手の心の中にまで入っていきません。心からわかりあえる会話を実現するための技法をいくつか紹介します。

話し方 相手に合わせて説明に濃淡をつける

人間は自分の感動や意見を人に伝え、共感の輪を広げたいと思うもの。そのため、つい前のめりになって話してしまいがちですが、話す内容が聞き手の理解の及ぶ範囲でないと伝わりません。相手の専門外の話をするときは、まず相手の知識レベルや興味・関心の範囲を知ることです。その上で、説明に補足を加えるといいでしょう。



ポイント

話す相手の興味や知識の有無に応じて、説明する内容を変える工夫が必要です。

話し方 工夫次第で言いにくいことを切り出せる

ビジネス上の多くの会話は綱引きのようなものです。とくにむずかしいのは、コスト面の制約や会社の基本方針など、がんばりたい場面。力任せに綱を引くように、言下に「できません」「反対です」と返すようでは、後にしこりを残します。このような場合は、「お言葉を返すようですが」などのマジックフレーズを添えると効果的です。

マジックフレーズの例

<顧客、上司、目上の人に対して>

- ・お言葉を返すようですが…
- ・こんなことを申し上げて生意気に聞こえるかもしれませんが…
- ・私の勘違いだったら、お許しください。その件については…
- ・誠に恐縮ですが…

<部下、同僚、友人に対して>

- ・何度も繰り返すようだが…
- ・厳しいことを言っているように聞こえるだろうが…
- ・怒るなよ、キミのためを思っているんだから…

聞き方 本当の話し上手は「聞き上手」

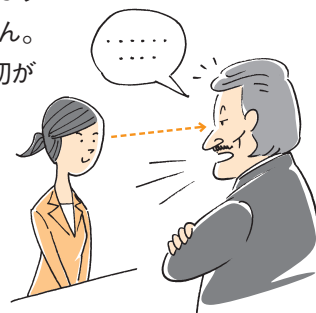
話を聞くのにも技術が必要です。ただ相手の話す内容を理解するだけでなく、共感できる言葉には大きくうなずき、ところどころで適切な相づちを打つ、など聞き方に工夫をしたいものです。「話をしっかり聞いていますよ」という姿勢を示すことで、相手は気持ちよく話せるし、逆にこちらが話す際にも、相手にしっかり聞いてもらえるようになります。

●相づちの一例

肯定的	「はい」「そう」「フムフム」「ふーん」「なるほど」「そうなんだ」
先を聞く	「それで?」「それから?」「どうしたの?」「どういうこと?」
深く聞く	「どうして?」「どうなってるの?」「(あなたは)どう思うの?」
賛同	「そうだよね」「いいんじゃない」「私もそう思う」
驚き	「へー」「本当ー」「信じられない」「そんなこともあるんだ」
ほめる	「すごいね」「たいしたものだ」「えらい」

聞き方 相手の目を見る

話すときはもちろん、聞くときにも、相手の目を見ることが大切です。タイミングよく相手の目に視線を向けるためには、出会いの最初の一瞬をしっかりとつかまえることです。ここでタイミングを逃してしまうと、相手の目を直視することに抵抗を感じるため、目を合わせづらくなるものです。相手の目を見ることができなければ、ますます相手を理解できず、恐れや不安を大きくしてしまうという悪循環に陥りかねません。視線を合わせるためには、最初が肝心です。



ポイント

出会いの一瞬に視線を合わせることで、話しやすくなります。

電話応対の基本知識

電話の受け方かけ方

ビジネスには欠かせない電話。その使い方については、すでに自分のスタイルができあがっているかもしれませんが、でも、「あなたは相手への思い

やりをもった電話応対が本当にできていますか」と尋ねられたらどう答えますか。ここでもう一度、電話の使い方を見直してみましょう。

（電話を受けるとき）

■「もしもし」は使わない

会社にかかってきた電話を受けるときは「はい」に続けて会社名をはっきりと伝えましょう。

●使えるフレーズ

「お電話ありがとうございます」

お客さま窓口での応対の場合はこれを付け加えると好印象です。

■相手の声が聞き取れないとき

「声が小さいので、もう少し大きな声でお願いします」などというのは相手に非があるように受け取られてしまいます。

●使えるフレーズ

「少々お電話が遠いようですが…」

電話に問題があるような婉曲表現を使いましょう。

■さわやかな声で

普段の声は自分で思っている以上にそっけなく、不明瞭なことが多いものです。電話で話をするときには、明るくさわやかな声を意識してください。とくに第一声は相手の印象に残るので、いつでもどんなときでも電話のベルが鳴ったら気持ちを切り替えることが大切です。

■電話中の態度もきちんと

電話だから姿が見えないと安心するのは間違いです。頬杖をついたり、他の作業をしながらの電話は声に反映します。逆に電話を受けながらのお辞儀は、自然と顎が引かれることで声に抑揚が付き、相手に誠意が伝わりやすくなります。

■大事なことは復唱を

日時、場所、名前、連絡先等を聞いたときは復唱して確認しましょう。うまく聞き取れなかった場合は曖昧にせず聞き返すことで、後のトラブルを防げます。

●使えるフレーズ

「恐れ入りますが、もう一度おっしゃっていただけますか」

（電話をかけるとき）

■かける前に準備をする

相手の電話番号、会社名、部署名、名前を電話をかける前に確認。加えて、用件に関連した資料を手元に揃えておくと話の途中で質問された際にも慌てず応対ができます。

■用件は結論から

用件はできるだけ簡潔に、結論から話すと相手も理解しやすいものです。要件のまとめ方は5W2Hを意識して整理しましょう。

(5W2H)

- | | |
|------------------|--------|
| 1. When(いつ) | 日時 |
| 2. Where(どこで) | 場所 |
| 3. Who(だれ) | 会社名・氏名 |
| 4. What(何) | 用件 |
| 5. Why(なぜ) | 理由 |
| 6. How(どのように) | 方法 |
| 7. How much(いくら) | 金額 |

■相手の状況を考えて時間帯を選ぶ

オフィスにおいては、始業直後や昼食時、終業時間間際はさけるなど、相手が電話を取りやすい時間帯を考慮しましょう。また、電話が長くなりそうときは話し始める前に相手の都合を尋ねる配慮も必要でしょう。

●使えるフレーズ

「〇分ほどお電話よろしいでしょうか？」

話し始める前に相手の都合を尋ねましょう。



■最後のあいさつをしっかり

いくら親しい間柄であっても、ビジネスにおいては「どうも」や「よろしく」などと言って電話を切ってはいけません。

●使えるフレーズ

「ありがとうございました」「失礼いたします」

親しい間柄だからこそ、メリハリのあるあいさつが仕事や人間関係にも良い影響を与えます。

■ 終業後に取引先に電話をするとき

電話は就業時間内に行うのが基本です。しかし、どうしても急ぎの用などで終業後に電話をしなければならない場合はお詫びの言葉を添えましょう。



●使えるフレーズ

「夜分恐れ入ります」

ちょっとした添え言葉で印象は大きく変わります。

（ 電話を取り次ぐとき ）

■ 正確かつスピーディに

だれからだれへの電話なのかを復唱するなどして確認しましょう。どんな用件なのかもあわせて取り次ぐと相手が2度用件を伝えずにすみます。

■ 必ず保留ボタンを使う

取り次ぐ際は、電話口を押さえて名指し人を呼んだりせず、保留ボタンを押します。最近の電話は性能がよく、周囲の音が相手に聞こえやすいので注意しましょう。

■ 取り次ぎに時間がかかる場合

電話を保留にして相手を待たせるのは30秒までがひとつの目安です。担当者の所在確認が長引くようであれば、折り返しやかけなおし、伝言などを提案しましょう。



■ 取り次ぎも状況に応じて

担当者が時間に余裕がないようなときは、電話をかけてきた相手に担当者からの折り返しの電話を提案するなど、ベストな状態で話ができるようにしましょう。

●使えるフレーズ

「あいにく取り込んでおまして、折り返しお電話させるようにいたしましょうか？」

■ 担当者が離席している(外出している)

担当者がトイレや喫煙所に行っている場合でも具体的な場所は話さないのが原則です。外出の際も同様で、行先は告げないようにします。

●使えるフレーズ

離席「あいにく席をはずしております」
外出「あいにく外出しております」

正直一辺倒ではなく、時としてあいまいに答えることも必要です。

■ 離席している(外出している)人には伝言メモを

先方がかけなおすと言った場合でも、電話があったことを伝えるメモを残します。

（ 伝言するとき ）

■ 伝言を預ける相手を確認

正確に伝わるように伝言は同じ部署の人に預けること。また、受け手の名前を確かめることを忘れないようにしましょう。

●使えるフレーズ

「失礼ですが、同じ部署の方でいらっしゃいますか？」

■ 返答が欲しいとき

何らかの返答が欲しいときは、遠慮をせずに期限をはっきりと伝えるようにしましょう。電話以外でもかまわない場合は別の方法を提案し、相手が返事をしやすいようにするのも手です。



●使えるフレーズ

「メールでもファクスでもいいのですが」

即答しにくい、または内容が細かいような場合、相手が返事をしやすい方法を提案しましょう。

■ 留守電に伝言を残す

留守電には自分の会社名・名前、相手の名前、用件および再度かけなおすのかどうかを入れます。会社の留守電に伝言を残す際は、誰が聞かかわからないので、本人以外に知らせたくない内容は話さないようにします。折り返しの電話を希望する場合は、自分の電話番号も残しておきましょう。

取り次ぎの最中に誤って電話が切れてしまったら

途中で電話が切れてしまった場合、**かけた方からかけなおす**のがビジネス電話のマナー。相手がかけなおしてきたら、電話が切れてしまったことを詫言、素早く担当者に代わりましょう。しかし、状況によっては、受け手側からでも電話をして詫言することも必要です。

電話の便乗はしてもいいのか

電話をいれようと思っていた相手から、タイミングよく電話がかかってきた場合、自分の用件も伝えたいところですが、**基本的にはかけなおすのがマナー**。しかし、一度で済ませたほうが相手も効率がよいというときは「**頂戴したお電話で恐縮ですが…**」とことわった上で話を進めることもあります。

クレームなどで怒っている人を落ち着かせる

まずは相手の話を根気よく聞き、**相づちを打つ**こと。時には、相手が話したことを復唱することで、自分の話をよく聞いて気持ちを理解してくれているという満足感を相手に与えることができます。

いたずら電話がかかってきたら

電話に出ても無言のときや明らかに業務とは関係ない内容の場合は、あくまでも丁寧に「お電話が遠いようですが…」と問いかける。それでも変化のない場合は「**申し訳ありませんが、お声が届かない状況ですので、切らせていただきます**」とこのままでは対応できない気持ちを表現して電話を切ります。

わからないことを聞かれたら

その場で答えられないような内容の問い合わせを受けた場合、曖昧に答えようとせず、わかる人に代わってもらったり、調べてから折り返し電話をします。しかし、社内のだれに聞いても答えられない内容の場合は「**あいにく私どもではわかりかねます。お役に立てず申し訳ありません**」と丁寧に対応しましょう。

急用の電話を受けたが、担当者が会議や接客中だったら

周りの上司などに相談し、会議や接客のじゃまにならないように**相手の名前と用件を書いたメモ**を渡し、対応方法の指示を仰ぎます。慌てたり、自分で判断しないようにしましょう。

相手が名前だけを名乗り、上司に電話をつなぐよう言われたら

「どちらの〇〇さまでしょうか?」と尋ねても、「名前を言えばわかる」など、相手が応じない場合、得意先や上司と親しい間柄の人物であることもふまえ、そのまま一度電話を受けます。上司には相手とのやりとりを説明したうえで、**どうすればよいか判断を仰ぎます**。

外出中の社員の携帯電話の番号を聞かれたら

プライベートの要素が強い携帯電話の番号は、社外の人に教えてはいけません。相手が急用を訴える際は、電話の受け手が連絡を取り、**本人から折り返し電話をさせる**ようにしましょう。

英語で電話がかかってきたら

英語が苦手な場合は、英語が話せる人に代わってもらいます。以下のフレーズを覚えておくと、いざというときに役立ちます。

This is ○○Company. (ディス イズ ○○カンパニー)
こちらは○○会社です。

Just a moment, please. (ジャスト ア モーメント プリーズ)
少々お待ちください

※より詳しい内容を「とっさの電話対応 英語編」でまとめています。⇒ 32ページ

電話を中断したいとき

電話対応中に、別の大事なアポイントの時間が迫ってきたときは「**お話の途中で申し訳ありませんが…**」とお詫言したうえで、率直に事情を話し「**あらためてご連絡させていただいてよろしいでしょうか?**」と相手の都合を確認し、理解と了承を得ます。

さまざまなコミュニケーションツールと電話メディアの特徴

日 常に使われるコミュニケーションツールには、電話のほか、ファクス、電子メール、

携帯電話などがあげられます。それぞれの特徴を生かし、場面ごとに的確に使い分けましょう。

電話の特徴

人と会わずに直接会話ができる電話は、急用のときなどに便利なツール。しかし、相手の顔が見えない分だけ、勘違いも起こりやすく、声と言葉がすべての印象を決めてしまいます。会社の電話であれば、電話に出た人の対応が会社のイメージを決めるといっても過言ではありません。明るく感じよく話すことを心がけるだけでも印象は変わります。

- 口の開閉や声の大きさに注意して聞き取りやすい声のトーンで話す。
- 通常の会話よりも抑揚よくようをつけるなど、気持ちを伝える工夫をする。
- 聞いた内容を復唱するなど、正確な伝達を心がける。



ファクスの特徴

文書を素早く送ることができるファクスは、見積書など事務的な文書や、言葉では説明しにくい地図などのやりとりに適しています。しかし丁寧な印象に欠けるため、お礼やあいさつには不向き。使用の際に注意すべき点は送信先の番号を間違えないこと。大事な書類を関係のないところに送ってしまったら、会社の信用問題にもつながります。

- 2人1組で番号を確認するなど、送信に注意する。
- 送信後、相手にきちんと届いているかを確認する(枚数や可読性等も)。
- 名簿など、個人情報を含む文書を送るのはさける。
- 緊急の場合でも乱暴な走り書きはしない。また送信枚数はなるべく少なくする。



電子メールの特徴

使用頻度ひんどうが高まっている電子メール。時間を気にせず送受信できるのが最大の利点。しかし、いつでもチェックできるからと受け取ったメールをそのままにしておくのはNG。メールアドレスを名刺などに記載しオープンにしている場合は、毎日チェックするのも仕事のひとつ。なんらかの理由でしばらくメールを見ることができないときは、その旨を関係者に伝えておくなど配慮しましょう。

- 要件を題名にする。
- 長文は控え、結論を簡潔にまとめる。
- 送信前には誤字脱字がないか見直しをする。
- アドレスを確かめてから送信する。
- メールの返信はできるだけ早くが原則。



携帯電話の特徴

一人1台、人によっては用途ごとに2台、3台と所有している人もいる携帯電話。いつでもどこでも使える便利さがある反面、使用の際には、周囲に迷惑をかけないように、十分な注意が必要です。

(携帯電話へかける)

- 相手の場所や状況がわからないので、はじめに不都合がないか確認する。
- ビジネスで携帯電話へ連絡するのは、基本的には緊急時のみとする。

(携帯電話からかける)

- 電波の状態や周囲の雑音に配慮する。
- (その他)
 - 時と場合によって、電源OFFやマナーモードにする。
 - 社名や商品名、金額など取引にかかわる内容を話すことはさける。



コミュニケーション・スキル

コミュニケーションには、言葉による会話だけではなく、心理や立場、状況を表現したり、相手の意見を汲み取ったりする能力が求められます。とくに利害が対立することもあるビジネスシーンでは、特別なコミュニケーション・スキルが求められます。そのコミュニケーション・スキルとして4つの手法「カウンセリング」「コーチング」「アサーション」「メディエーション」を紹介しましょう。

カウンセリング(相談・助言・「聴く」手法)

人 間関係が悪化し、コミュニケーションが不足すると、悩みや不満を自己の内部に抱え込んでしまう人が出てきます。そうなると、大もとの原因である人間関係の問題が顕在化しないので、コミュニケーションは不足したままとなり、一人ひとりのストレスがたまる一方です。

このような悪循環の状況から脱却するのに有効なのが「カウンセリング」のコミュニケーション手法です。

カウンセリングという言葉は、医療系のイメージが強いですが、ビジネスでも採り入れられています。カウンセラーが解決策を示すのではなく、問題を抱えた本人が解決策を見つけ出し、ための「助言」を行います。

カウンセラーが「助言」を出すためには、その人が本当に悩んでいる問題を聴き出さなければなりません。ここではカウンセリングの基本である「聴く」手法について紹介します。

聴くための5つの手法

聴く手法 共感する

悩みを持った人はだれかに話を真剣に聴いてもらえるだけでも心の負担は軽くなります。だから「聴く」ことがカウンセリングの基本となるわけですが、その際に大事なのは相手の話に共感すること、つまり話の内容だけでなく感情も受けとめることです。

不満を内に秘めてしまう人には「話してもどうせわかってもらえない」という思いがあるものですが、共感が得られるのなら、「この人はわかってくれる」と本心を語ろうとするでしょう。

聴く手法 ひきだす

内に秘めた悩みは、真剣に話を聴いてくれそうな人であっても、なかなか打ち明けられるものではありません。そうした相手のためらいをほぐしながら本心をひきだすのもカウンセリングの手法です。

相手が話し始めたらじっと聴き、言

いよどんだら、さりげなく続きを促します。それには相手の言葉で聞き返すのが効果的。たとえば、「実は…」と言いよどんでしまったら、「実は？」と聞き返せば、相手は続きを話しやすくなります。

聴く手法 待つ

話の続きを促しても、相手がなかなか話さないこともあります。しかし、促すのはあくまでもさりげなくでなければなりません。強く求めたり、しつこく聞き返したりすれば、相手は強要されたと感じてしまい、口を閉ざしてしまうからです。

そもそも相手が話し始めたのは、話を聴いてもらいたいから。ただ、秘めていたものだから、ためらっているだけなのです。そのためらいがほぐれるまで待つことも大切なのです。

聴く手法 しぐさ・動作に注意を払う

コミュニケーションは言葉だけではなく、表情や視線、しぐさ、動作、身ぶり、手ぶり、さらには服装や持ち物にまでメッセージが込められていることもあります。それらにも注意を払

い、相手が本当に伝えたいことを読み取ることが重要です。

かといって、観察するような態度では相手は落ち着けません。顔を注視したり、真正面から視線を合わせたりし、相手は話しにくいと感じてしまいます。相手が気楽に話せるような状況を設定することが大切です。

聴く手法 解決策を用意し本人に気づかせる

本人が答えを見つけるまで、じっくりと待つのが本来のカウンセリングのあり方ですが、ビジネスシーンではそう悠長に構えてもいられません。あらかじめ解決策を用意し、それを本人に発見させる場合もあります。

その際に大切なことは、解決策をいくつか用意しておくこと。特定の解決策に導くというのではなく、本人が助言を頼りに道を決め、たどり着いたところにひとつの解決策があった、という形です。この場合、必要以上の情報は盛り込まず、最低限必要な情報のみヒントの形で示すのがポイントです。

カウンセリングの活用例

ここでは、カウンセリングの基本である、「聴くための5つの手法」を事例に沿って説明しています。本人に気づかせるための具体的な方法をとることで、時間はかかりますが、よりよい解決策を導き出すことができます。

例1

カウンセラー：  Aさん (Bさんの上司)

相談者：  Bさん

製造メーカーの管理部署に勤めるBさん。工程管理プロジェクトを複数の課員が手分けして進めているが進捗が滞りがち。原因は部下であるBさんの担当業務の遅れにあるようで、Aさんは本人を呼び出して問題点を聞いてみようと考えている。どのような点に気をつけて話を聴けばよいだろうか？

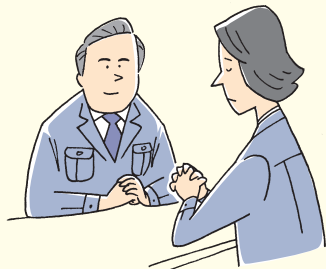
聴く手法

共感する

Bさんは不満を内に秘めてしまうタイプのものである。そこで、まずは上司であるAさんがBさんの話を共感して聴くことが大切だ。

ポイント

- 心から真剣に聴く。
- 状況の理解が共感につながる。
- 共感があれば本心が聴ける。



聴く手法

ひきだす

話を聴き始めたが、Bさんは「それは…」などと時おり言いよどんでしまう。そこでAさんとしては、話を続けやすくするため「それは…？」と同じ言葉で聴き返すとよい。これには相手の考えをひきだす効果がある。

ポイント

- 相手の言いよどんだ言葉で聴き返す。
- 話のポイントの言葉を聴き返す。
- 相手の言葉を言い替えてみる。
- 相手の感情を言葉にしてみる。



例2

カウンセラー：  Cさん (Dさんの上司)

相談者：  Dさん

Web制作会社で制作を担当するDさん。最近、担当しているクライアントからクレームがあったようだ。上司であるCさんは本人を呼んで問題点を聞いてみた。この場合、どのような点に気をつけて話を聴けばよいだろうか？

聴く手法

待つ

Dさんは忙しくなると慌ててしまうタイプ。話し合いの席では「一生懸命やっている」と言ったきり、押し黙ってしまった。このような場合、こちらの意見を押しつせず、話し出すまで待つことが大切だ。

ポイント

- 相手は話を聴いてもらいたい。
- しつこく聴き返さない。
- 言葉が出るまでじっと待つ。

聴く手法

しぐさ・動作に注意を払う

ようやく話し出したDさん。謝罪の言葉は口にしたが、Cさんとしてはまだ釈然としない。そのような場合は、動作に気をつけてみるのだ。たとえば、何度もまばたきを繰り返しているようなら、まだ緊張が解けていない、というようなことである。

ポイント

- 表情の変化に注意する。
- 言葉としぐさの関連性を読み取る。

聴く手法

解決策を用意し本人に気づかせる

クレームはクライアントとDさんとの認識のズレにあることを理解したCさん。自分の話に置き換え、やり取りをメールで残すなどの工夫をしていることをさりげなく伝えた。

ポイント

- 解決策を用意する。
- 最低限の情報を示し、本人に気づかせる。



アサーション(自分の意見をはっきり述べること)

人と人が理解を深めるためには、まず自己表現が必要。自分の思いや考えを表現しなければ相手に伝わらないからです。その手法として注目されているのが、「アサーション」です。これは、自分を大切にしながら相手も尊重す

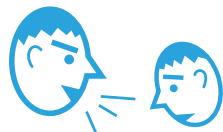
る自己表現の手法です。アサーションを活用した「アサーティブ」な自己表現で、自分の気持ちを率直に表現すれば、相手に不快な思いをさせることなく、コミュニケーションをスムーズに行うことができます。

問題を生じやすい自己表現とは

私たちの生活の中には、いろいろな自己表現の方法がありますが、そのうち次のような自己表現は、時として問題を生じさせることがあります。

攻撃的自己表現

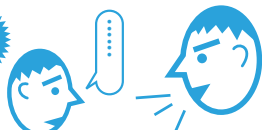
NG



相手の考えや気持ち、立場、事情といったものを無視し、自分を中心に物事を考える自己表現。相手の言い分を聞かず、頭ごなしに怒鳴ったり、威圧的な態度で迫ったりするので、相手に不快感を与えることがあります。

非主張的自己表現

NG



常に相手の意見を優先し、自分の考えは抑えて素直には示さない自己表現。相手に対しても自分の気持ちにも正直ではないので、欲求不満がつつのり、相手に対して恨みがましい気持ちになります。

第3の表現方法アサーティブな自己表現

普段、私たちは職場や家庭においてこれまでの関係性の延長で、なげなくコミュニケーションを行っています。自分自身の表現方法を振り返ってみると、攻撃的だったり非主張的だったりすることがあると思いますが、そのような場合に、相手が不快な表情を見せたり、逆に不快な思いを感じたこともあったことでしょう。

そのどちらでもない第3の表現方法があります。それが「アサーティブ」な自己表現なのです。この表現手法をとることで円滑なコミュニケーションができるようになります。

アサーティブ(自分の意見をはっきり述べる)な自己表現

Good



相手の気持ちに配慮しつつ、その場にふさわしい方法で自分の意見を正直に伝える自己表現。相手に不快感を与えることが少ないので、意見が食い違っても、お互いに譲り合って妥協点を探ることができます。

アサーティブになるために

「アサーティブ」な自己表現をするには自身が「アサーティブ」にならなければなりません。では、「アサーティブ」になるにはどうすればいいのでしょうか？

それには以下の4つの行動を実践することです。

①正直な自分の気持ちを知る

「こうあるべきだ」といった固定観念を捨て、ありのままの自分に気づけば、強がったり、卑屈になったりすることもなくなります。

②周囲の反応を気にしすぎない

他者の評価にとらわれると、自己否定的になったり、逆に他者否定的になります。他者の評価は他者のもので、自分のものではない、と割り切りましょう。

③言葉と表情・身振り手振りを一致させる

言葉と表情や振る舞いが一致しないと相手に不自然な印象を与え、誤解を生むものになります。逆に、一致させれば信頼されやすくなるでしょう。

④自分の表現と結果に責任を持つ

表現する、表現しないを選択するのは自分だから、その結果にも自分で責任を持てば、責任転嫁したり、弁解がましくなくなります。

ケーススタディで学ぶ、 「アサーティブ」な表現方法

ここでは職場でよくある4つの事例をあげて、「アサーティブ」な表現方法を紹介しています。その場面の当人になったつもりで、どのような表現をするのか考えてみてください。「アサーティブ」な表現方法とはどのようなものかが理解できるはずですよ。

例1

Aさんは建設会社の営業マン。

会議で上司から、方針を変えて新規開拓のエリアを広げて営業するよう提案された。しかし、1週間前の会議で決定したDMを昨日発送したばかりで、反響が出るのはこれから。営業マンの数も足りない。方針を変えるのは時期尚早だと考えているAさん。

× 「反響が出るのはこれから。考えがおかしい」とくってかかる。→ **攻撃的**

× 意見はあるが反対できる雰囲気ではないので黙っている。→ **非主張的**

アサーティブ な表現方法

「ごもつともです。ただDMの反響はこれからなので、来週の会議であらためて決めてもよいのではありませんか」と応える。



例2

新しい職場に赴任したばかりのBさん。

まだ職場になじむには至っていない。

昨日日本社からのクレーム電話を切った後、同僚からこんなことを言われた。「Bさんって意外と気が強いんですね。本社からのクレームにも無表情でやりとりしてましたね」

× 「ひどいことを言うのね」と文句を言う。→ **攻撃的**

× 言い返さず黙っている。→ **非主張的**

アサーティブ な表現方法

「わたしだって傷ついちゃうこと、ありますよ」と愛きょうをみせる。



例3

同期入社の人Dさんと、久しぶりに会う約束をしたCさん。

ところが食事の席で、Dさんの話すことは会社への不満ばかり。

こちらの話など聞く気配もなく、しゃべり続けています。

× 「オレの話も聞けよ」と感情的になる。→ **攻撃的**

× しかたなく黙って聞いている。→ **非主張的**

アサーティブ な表現方法

「Dも大変だなあ。でもこっちはDにしか相談できないことがあるので聞いてほしいんだ」とさりげなく自分の意見を伝える。



例4

楽しみにしていたコンサートへ向かうため定時で帰ろうとしていたEさん。

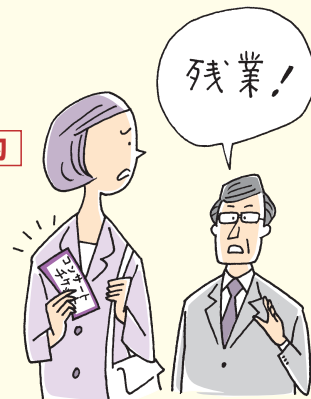
ところが、急に決まった会議の資料を作成するよう上司から残業を命じられた。

× 「今日しか聴けないんだから、帰らせてもらいます」と言って出ていく。→ **攻撃的**

× 内心「じょうだんじゃないよ」と不満に思いながらも残業する。→ **非主張的**

アサーティブ な表現方法

率直に事情を説明し、「ギリギリまでは私もしますので」と同僚にも協力を求めて、短時間の残業で切り上げた。



メディーエーション(仲裁・調停)

ビジネスにおけるコミュニケーションにはさまざまな場面が想定されます。たとえば、意見や立場、利害などが対立し、お互いに「顔もみたくない」というような状況おちいに陥ることもあります。同じ職場の者どうしがこうした事態になっている場合、両者のみならず関係者全員が多少のストレスを感じ、ひいては企業活動の低下に

つながることもあるのです。表面的に取りつくりたり、経営者や管理職などが一方的に裁定さいていしても、根本的な対立が解消されない限り、問題は残ります。そこでトラブルの当事者どうしの間に第三者として立ち会い、コミュニケーションを復活させ、相互理解を進めるための手法が「メディーエーション」(仲裁・調停)なのです。

メディーエーター の役割

「メディーエーション」とは、第三者が法律などをもとに判断してトラブルの解決案を示す方法とは異なり、あくまでもコミュニケーションの整理役とし、トラブルの当事者どうしが話し合う中で解決策を見出していく手法です。

そのとき、コミュニケーションの整理役となる第三者が「メディーエーター」です。

もちろん法律的な判断が必要な場合もありますが、第三者が示す解決案では当事者にとっては押しつけられたとの思いが残り、納得できないケースも少なくありません。しかし、当事者どうしがコミュニケーションする中でお互いの気持ちや考えを知り、一緒になって見つけ出した解決策なら、双方とも納得できる、というわけです。

「メディーエーター」の主な役割は次のようなものです。

役割1 コミュニケーションの進行

「メディーエーター」は当事者双方がそれぞれの思いや気持ちを率直に話せる場をつくり、話し合いがスムーズに運ぶようにします。決して解決案を示したり、説得などはしません。

役割2 共通認識を探り事実関係を整理

それぞれが率直そっちよくに話したつもりでも、相手に真意が伝わっているとは限りません。「メディーエーター」がひとつひとつ確認していくことで、双方の共通認識きょうじを探り事実関係を整理していきます。

役割3 継続的な話し合いを調整

当事者どうしが共通認識をベースにさらに話し合いを重ねていく中で、解決の糸口を見つけ出すことができます。「メディーエーター」はその積み重ねが行えるようサポートしていくのです。

メディーエーションを 行うには

「メディーエーション」を実施するには最初に大きな壁があります。それはトラブルの当事者にいかにして話し合いのテーブルについてもらうかということです。

双方の当事者が「顔も見たくない」

とっていたり、片方の当事者は問題にしているても、もう一方はトラブルすら認識していない場合もあるので、「メディーエーター」は、このような当事者にまず話し合いの場に出てもらうための工夫から始めなければなりません。

そのうえで実際に話し合いを始める際にも注意しなければならない点がいくつかあります。

メディーエーションを行う前に 注意する点

- **話し合う場所や環境を設定**
当事者双方が気兼ねなく話せる場所や環境を設定する。座る位置にも配慮する。
- **「メディーエーター」の役割の説明**
解決案は示さず、当事者どうしが話し合う中で解決策を見つけていくことを確認する。
- **話し合いのルールの説明**
相手の話をきちんと聞くなど、話し合いを円滑に進めるための最低限のルールを示す。



ケーススタディで学ぶ
 メディエーションの活用例

メディエーターの基本的な役割としては、話し合いの場所を作り、そこに同席します
 が提案はせず、2人の話し合いによって答えを見出す手伝いをすることです。3つの
 例からメディエーションの具体的な手法を見てみましょう。

出席者: Aさん Bさん(総務課課長) メディエーター

例1

印刷会社の営業所に勤めるAさん。業務にも自家用車を使用していたが、業務で使用中に故障してしまったため、会社に修理代を請求した。しかし、会社は自家用車ということで請求を認めずAさんとトラブルになった。



Bさんは、Aさんがレジャーに使って壊れたのを会社に負担させるつもりだと主張している。AさんはそのようなBさんに強い不満を持っている。

Step 1 話し合いのルールを説明する

話し合いでは、それぞれの主張を強弁するのみに終わることが予想された。
 ・話し合いの前に、相手の話をきちんと聞く、などのルールを示した。

Step 2 双方の主張を聞き共通認識を探す

・Bさんは「自家用車を業務に使用すべきでない」と主張。
 ・Aさんは「ガソリン代の請求は受け付けてもらっていた」と指摘。
 ・双方とも「営業車が足りない」と認識している。

Step 3 話を整理し事実関係を確認する

・会社は自家用車使用を事実上認めていた。
 ・Aさんはその車を頻繁にレジャーで使用していた。

Step 4 事実関係をベースに継続的に話しあってもらう

↓ その結果

・会社は営業車を増やすので、今後は自家用車を使用しない。
 ・故障の原因が特定できないので、修理代は折半する。

出席者: Cさん Dさん(人事部部長) メディエーター

例2

電子機器メーカーに勤めるCさん。技術職として本社開発部にいたが、営業所に配置転換された。技術職に戻してほしいと要請。しかし、会社は技術部門の人員は足りていると認めない。



Cさんは慣れない営業職でストレスが溜まり体調を崩してしまっ。再度話し合いをもちたいCさんに対して、Dさんは「人事の問題に話し合いは不要」と主張している。

Step 1 話し合う環境に配慮する

話し合いの雰囲気が悪くならないよう、会議室の環境に気を配った。
 ・観葉植物をお互いが見える位置に置いた。
 ・斜向かいに座ってもらうなど位置にも配慮した。

Step 2 話しやすいテーマを選んで促す

まず、話し合いが進むことを最優先するため、双方に会社の現状認識について話してもらった。
 ・会社は技術優先で営業が弱い。
 ・営業所の人員は足りない。

Step 3 さらに現状認識を深めていく

続いて、Cさんの配置に対する双方の考えを話し合った結果、次のことが確認できた。
 ・Cさんが技術職として不適格なわけではない。

Step 4 現状認識をベースに継続的に話しあってもらう

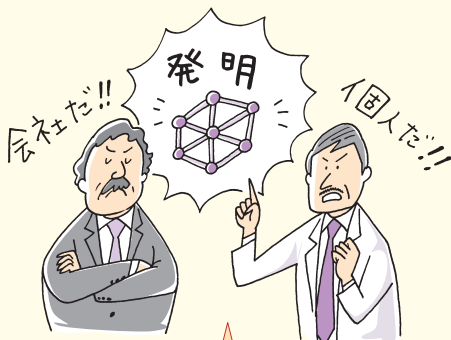
↓ その結果

・営業を強化しつつ、Cさんの技術力を生かすために、営業を全体でサポートする「営業技術職」を新設する。

出席者: Eさん Fさん(開発部部長) メディエーター

例3

化学メーカー研究所勤務のEさん。彼が発明した新素材が産業界で広く採用され、会社の業績が飛躍的に上昇したため、会社に対し発明の対価を求めた。しかし、会社は職務発明だとして認めない。



Fさんは「会社としての意向はすでに伝えてある」と考えていた。また、この話し合い自体に不信感をもっていた。

Step 1 「メディエーター」の役割を説明した

・「メディエーター」は解決案を示さず、話し合いの手伝いをするということを説明。

Step 2 共通認識を引き出すための質問をした

双方とも黙ったままなので、まずメディエーターが双方に質問し、共通認識を確認した。
 ・発明はEさんが職務で行った。
 ・特許権は会社が保有。
 ・発明により会社の利益が増加した。

Step 3 質問からお互いの考えを導いた

Eさんには発明対価を求めた経緯について聞き、Fさんにはそれに対する感想を述べてもらう

形で進行、共通認識を見出した。
 ・職務発明でも発明対価が支払われる社会風潮がある。

Step 4 社会風潮に対する考えをベースに継続的に話しあってもらう

↓ その結果

・社会風潮に対する考えを話し合い、会社は発明の対価を認めることで合意に至った。
 ・支払額についてはFさんが「他の研究員もかかわっているので、金額は認められない」と主張。Eさんも他の研究員の貢献を認め、減額することを了承した。

「もしもし検定」の概要



●電話対応技能検定(愛称:もしもし検定)

●ロゴマーク



【認定証と認定カード】

合格者へは、希望により以下を有料で発行します。

- 指導者級及び1級～3級の合格者
認定証3,000円(税別)/認定カード(写真付き)5,000円(税別)
- 4級の合格者
4級カード500円(税別)

●級別資格について

「もしもし検定」は、基本的に3級から受講・受検いただき、3級→2級→1級の順に進むことができます。ただし、経験がある方については、2級からの受講を認めます。なお、この場合であっても「基本科目」は受講する必要があります。各級とも、全体の1/3を電話関係とし、残りを隣接科目とします。

4級(入門級)	ビジネス電話対応に必要なコミュニケーションの基礎知識を有する。
3級(初級)	ビジネス電話対応を行うためのコミュニケーションの基礎能力を有する。
2級(中級)	ビジネス電話対応を行うためのコミュニケーションの応用能力を有する。
1級(上級)	ビジネス電話対応を行うための社内の指導者として高度な実践能力および指導能力を有する。
指導者級(S級)	電話対応に関する高度な知識、技能を有し、本検定の実施にあたっては、指導官や試験官などの役割を担う。

●認定に必要な授業科目及び時間数

<授業科目及び時間数>

	時間	授業内容	時間数
基本(3級)	10時間以上	教養ある社会人として欠かせない人格的マナー	2時間以上
		話し言葉・聴くこと・話すこと・気遣うこと	2時間以上
		敬語と言葉遣いの基本	2時間以上
		発声・発音の基本	1時間以上
		電話と対面コミュニケーションの違い	1時間以上
		様々なコミュニケーションツールと電話メディアの特徴	1時間以上
		個人情報保護法(概要)	1時間以上
3級	5時間以上	電話対応の基礎	2時間以上
		電話の受け方かけ方、取り次ぎ、伝言	3時間以上
2級	15時間以上	電話対応の応用	5時間以上
		伝え方・聴き方の基本	2時間以上
		日本語の特徴	1時間半以上
		電話対応のメディアーションの基礎	1時間半以上
		電話対応のアサーションの基礎	1時間半以上
		電話対応のカウンセリングの基礎	2時間以上
1級	15時間以上	個人情報保護法(応対者事例によるグループワーク)	1時間半以上
		クレーム電話対応	5時間以上
		クレーム・紛争に関する法的知識	1時間以上
		伝え方・聴き方の応用	4時間以上
		電話対応のメディアーションの応用	1時間半以上
		電話対応のアサーションの応用	1時間半以上
電話対応のカウンセリングの応用	2時間以上		

<指導者級は、1級合格者であり指導経験者(5年以上)の方>

[25時間プログラム]

	時間	授業内容	時間数
指導者級	25時間以上	インストラクションスキル(指導者の心構え) 指導方法全般	25時間以上

●もしも検定の3級・4級体系

●3級と4級の筆記試験問題は、同レベルである。

●4級合格者は、3級の7時間以上研修(基本研修の一部と電話の研修)+実技試験のみで3級を受検できる。

※4級合格者は、合格日より2年以内に3級を受講・受検できる。

4級合格者が3級を受検する際の3級研修15時間を、筆記試験では習得の確認が出来ないもしも検定の精神を伝える「心構え」=基本の研修を2時間以上加え、7時間以上とする。

受検級	基本研修10時間		電話研修 5時間以上	筆記試験 40分	実技試験 3分	記事
	心構え	知識				
4級	×	×	×	○	×	受検料1,000円(税別)
3級	4級合格者	○ 2時間以上	×	○	×	受検料5,000円(税別) 研修(7時間以上)
	3級	○	○	○	○	受検料5,000円(税別) 研修(15時間以上)

<3級カリキュラム15時間>

	時間	授業内容	時間数
基本	10時間以上	教養ある社会人として欠かせない人格的マナー	2時間以上
		話し言葉・聴くこと・話すこと・気遣うこと	2時間以上
		敬語と言葉遣いの基本	2時間以上
		発声・発音の基本	1時間以上
		電話と対面コミュニケーションの違い	1時間以上
		様々なコミュニケーションツールと電話メディアの特徴	1時間以上
		個人情報保護法(概要)	1時間以上
3級	5時間以上	電話対応の基礎	2時間以上
		電話の受け方かけ方、取り次ぎ、伝言	3時間以上



4級合格者は、必修カリキュラムのうち知識の部分を除いた授業内容(赤字/心構え)を2時間以上受講する。

<4級合格者の為の3級カリキュラム(案)7時間以上>

	時間	授業内容	時間数
基本	2時間以上	教養ある社会人として欠かせない人格的マナー	2時間以上
		話し言葉・聴くこと・話すこと・気遣うこと	
		電話と対面コミュニケーションの違い	
3級	5時間以上	電話対応の基礎	2時間以上
		電話の受け方かけ方、取り次ぎ、伝言	3時間以上

●検定料 (税別)

4級	検定料 1,000円
3級	検定料 5,000円
2級	検定料 6,000円
1級	検定料 7,000円
指導者級	検定料 10,000円





マニュアル対応を超えた、
電話対応の検定にチャレンジしてみませんか？



電話対応技能検定(もしもし検定)は、
電話対応などのビジネスシーンにおける
お客様対応のエキスパートとして
即戦力となり得る人材の育成を目指しています。

あなたの「その秘めた力」は
ひとつの資格になります。

- 検定試験は4級以外は規定の課程(研修)実施後に筆記試験と実技試験を行います。
※4級は、筆記試験のみを行います。(研修不要)

級別(段階別)資格について

級(段階別)	レベル	試験実施日
4級 (入門級)	ビジネス電話対応に必要なコミュニケーションの基礎知識を有する。	毎月 第1水曜日*
3級 (初級)	ビジネス電話対応を行うためのコミュニケーションの基礎能力を有する。	1、3、5、7、 9、11月の 第1水曜日*
2級 (中級)	ビジネス電話対応を行うためのコミュニケーションの応用能力を有する。	2、6、8、12月の 第1水曜日*
1級 (上級)	ビジネス電話対応を行うための社内の指導者として高度な実践能力および指導能力を有する。	4、10月の 第1水曜日*
指導者級 (S級)	電話対応に関する高度な知識、技能を有し、本検定の実施にあたっては、指導官や試験官などの役割を担う。	ホームページにて お知らせします。

※第1水曜日が祝日の場合、第2水曜日に行われます。

<http://www.jtua.or.jp/>

〒101-0031 東京都千代田区東神田2-6-9
アルテビル東神田II 9F

(公財)日本電信電話ユーザ協会 本部内
電話対応技能検定 事務局

0120-20-6660

電話:03-5820-2071 FAX:03-5820-2072