



仕事を円滑に進める上で重要なコミュニケーション能力。それゆえにコミュニケーション面で悩む人も多く、また悩み自体も環境によって異なるものです。今回からスタートする「解決のヒント」は、電話応対に関するお悩みや日常的なコミュニケーションに関する相談事に対する、もしも検定指導者級資格保持者の方々からのアドバイスを紹介し、皆様の参考にさせていただくコーナーです。

Q. 忙しくないのに電話に出ない人がいて困っている。

私の職場には、電話に全く出ない人がいます。常に忙しいという感じでもありません。先日上司から、「電話に出る人が偏っている」と職場で言っていたのですが、全く変わりません。どうしたら、みんなが電話に出るようになるのでしょうか？ (20代 卸売業 女性)



もしも検定指導者級一期生
堀 好美氏

パナソニック株式会社
マネージャー・フインストラクター

社内外でのビジネスマナー研修と、もしも検定の研修と試験を実施しています。

A. 職場全員で考え方や行動基準を共有する。

電話をくださるお客様に対して、感謝の気持ちを持って迅速かつ丁寧に対応する必要がありますよね。責任者から職場の皆さんへこの点をお伝えいただき、考え方や行動基準について共有する場を設けてはいかがでしょうか。

お互いに助け合う職場風土を作っていくことも重要かもしれません。たかが電話と思わず、お客様の応対は全員の責務と考え真剣に取り組むことです。電話に出ない人だけでなく、職場全体の問題として大きく行動を起してみてください。



もしも検定指導者級一期生
玉本 美砂子氏

株式会社JBMコンサルタント
代表取締役社長

コールセンターのコンサルタントや教育、研修、講演を中心に活動しています。

A. 仕組み面とスキルマインド面からのアプローチが必要

まず、職場の仕組みとして電話当番制にしてはいかがでしょうか。電話に出る社員を、週単位・日単位で決める。1番手が電話中であれば、2番手が、2番手が電話中なら3番手が電話に出るという方法です。また、スキル・マインド面として、なぜ電話に出たくないのか上司が理由を聴き、サポートすることも大切です。例えば自信がないといったスキル不足も考えられますので、その場合は、上司やトレーナーが、指導して自信をつけさせてあげるというのも一つの方法です。そして、電話に出るようになれば「いい応対だったよ」と認めてあげることも忘れないください。



もしも検定指導者級一期生
植野 のり子氏

テルウェル東北株式会社
東北コンタクトセンター
CS推進グループ長

心・ことば・愛ある「人」の育成するため、電話応対技能検定を推進中。

A. 皆で電話に出られる工夫をしましょう

一度社内周知をするだけで全員が電話にできるようになるくらいなら、電話に出ない人がいて困るというお悩みも起きなかったでしょう。

まずは、気づいた人が行動を起こしましょう。出ない理由を確かめてみて良いかもしれません。好感のもてる電話応対を目指して、電話に全く出ない人を中心に「ふりかえり電話応対研修」を開催してみてもはいかがでしょうか？ もしかして、電話に出られない理由は電話応対用語がスラッと出てこないことが原因かもしれませんよ。

いかがでしたでしょうか。もしも検定指導者級資格保持者の方々のヒントを参考に、あなたにとってピッタリの答えを見つけてみてください。

もしも検定指導者級資格保持者とは

もしも検定とは、財団法人日本電信電話ユーザ協会の行う「お客様に喜ばれるビジネス電話応対」の実現と電話応対のエキスパートとして即戦力になり得る社内の指導の育成を目的とした資格制度です。電話応対に関する高度な知識・技能があり、本検定の実施にあたり指導官や試験官等の役割を担うことのできる「指導者級の資格を有する者」を「もしも検定指導者級資格保持者」と言います。

詳しくはもしも検定ページをご覧ください。 → <http://www.jtua.or.jp/activities/moshimoshi/index.htm>



皆様からのご相談ごと、お待ちしております

電話応対に関するお悩みや日常的なコミュニケーションに関する相談事等、皆様からの投稿をお待ちしています。



公式サイト
トップページの
ココをクリック!

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

●チャレンジ! もしも検定の答え: 3番 [もしも検定ホームページには詳しい解説が掲載されています。 <http://www.jtua.or.jp/activities/moshimoshi/>]