解決のヒント

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。「解決のヒント」では、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を、「もしもし検定指導者級資格保持者」の方々からアドバイスしていただきます。

Q.1 相手の会社名や名前を言うときは、○○様？ ○○さん？

電話の相手は何度かお会いしたことのある取引先の方から、初めてお電話をいただく方まで様々です。毎回悩むのは、相手の敬称は「様」が良いのか、「さん」で失礼がないのかという点です。この点、明確な基準等がありましたら教えてください。(20代　サービス業　女性)

橋本 美詠子氏
シャープ株式会社

ビジネスマナー等、応対品質にかかわる教育と企画管理を担当しています。

A.（人名の場合）親しい方なら「○○さん」と言って親交を深めてみては。

「様」を使うのが基本ですが、相手との距離を考えて使い分けてみましょう。

初めてお電話をいただく方や自分よりも目上の方には「○○様」、お付き合いが長くて第一声で誰と分かる方は「○○さん」と言ってみてはいかがですか。親しい方なら「○○さん」を使うと会話がスムーズになり、親交がさらに深まります。

ただし、“親しき仲にも礼儀あり！”。うまく使い分けてください。

林 千代美氏
有限会社ビジネスエイド
代表取締役社長

幹部やインストラクター等の研修と、電話企業診断を専門にしています。

A.（会社名の場合）相手と自分との立場を考えて使い分けを。

会社名に敬称をつける場合、こちらから相手先へ電話をかける際には、普通は「御社」を使いますが、自分の立場が“下”なら「○○様」を使った方がいいでしょう。

会社名に「○○さん」を付けるのは、自分の立場が“上”で信頼関係が成り立っている場合に限ります。相手に好感を持ってもらえるよう、使い分けてみるとよいと思います。ですが相手と自分との距離を感じさせてしまっては逆効果。“相手を不愉快にさせない”ことがマナーの基本です。

中地 陽子氏
アクト企画
代表

幅広い分野で人材育成を担当。ユーザ協会契約講師等の活動もしています。

A.（会社名の場合）単なる敬称ではなく、使い分けは思いやりを持って。

本来「○○さん」「○○様」は人に対しての敬称ですから、会社名には使いません。しかし現状は、呼び捨てにするのは失礼では？と考えて会社名にも使う人が多いようです。

相手との関係にもよりますが電話応対の場合、向き合う時は「様」を、第三者として話す時は「さん」を使うのが丁寧な言い方ですね。単に敬称をつけるのではなく、その会社で働く皆さんへの思いやりとして使い分けるとよいでしょう。

JTUA NEWS
ユーザ協会ニュース

第50回電話応対コンクール全国大会が開催されました

去る10月28日（金）、今年で50回目を迎えた「電話対応コンクール全国大会」が、北海道札幌市のさっぽろ芸術文化の館（ニトリ文化ホール）にて開催されました。今年はエントリー総数11,968名の中から、各都道府県大会を勝ち抜いた60名の代表選手が集い、冬の足音が聞こえる北の大地で熱い戦いが繰り広げられました。同時開催の「第15回企業電話応対コンテスト」の表彰式も華やかな雰囲気の中で行われました。この模様は、次号（2012年1月号）で特集いたします。

地域の代表選手が競う全国大会らしく、ハイレベルの応対が続いた。

Q.2 伝言不要の電話は、伝える必要があるのでしょうか？

席にいない人あての電話にでた時のことです。外出していることを伝えると、相手は「それならいいです」という返事でした。その席の人が戻ってきたときには「○○さんから電話がありました」と伝えた方がよいのでしょうか？（20代　小売業　女性）

樋田 由美子氏
株式会社パネット
専務取締役

アナウンス経験を基に、話し方・マナー・電話応対の研修を担当

A. その後の対応が違ってきます。きちんと伝えましょう。

相手次第では、その席の人が電話をかけ直して不在をお詫びし、用件を聞かなければならない場合もあります。そうしないまでも、電話があったことを知っていれば、その後の対応は違ってくるはずです。

不在とはいえ、何度も電話をいただくことは、相手への配慮に欠けた不親切な応対と言えるでしょう。不在時の電話のことがきちんと伝わると、組織の機能が働いているという評価となり、企業の信頼を高めることにつながっていきます。

戸田 久実氏
アドット・コミュニケーション株式会社
代表取締役

研修講師の経験は約20年。200社以上の研修を担当しています。

A. 当事者には大事な電話かも！ 必ず伝えましょう。

伝える必要はある！と思います。その席の人は、相手から二度目の電話がかかってきた際に、お電話をいただいたこと等の御礼を伝えることができるからです。電話先の相手には、職場での情報共有ができていると好印象を与えるでしょう。

「いいです」と言っても、席の人にとっては大事な取引先の場合もあり得ます。かけ直さなくてはならないこともあるはずです。

いかがでしたでしょうか。もしもし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。

もしもし検定指導者級資格保持者とは

「もしもし検定」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「もしもし検定指導者級資格保持者」と言います。
詳しくはユーザ協会ホームページより、「もしもし検定」ページをご覧ください。

皆様からのご相談ごと、お待ちしています

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。

ユーザ協会ホームページ（トップページ）のココをクリック！

● 今月のニュースに関するお問い合わせ、詳しい情報はこちらから　※その他本誌に対するご意見・ご要望は下記ホームページまたはフリーダイヤルまでお寄せください。

フリーダイヤル　0120-20-6660　　ユーザ協会ホームページ　URL http://www.jtua.or.jp/

テレコム・フォーラム　30巻12号（通巻341号）2011年12月号　昭和60年9月24日　第三種郵便物認可　毎月1回1日発行　制作／NTT出版（株）
定価400円（税込）送料68円　年間購読料3,500円（税込・送料込）
発行／(財)日本電信電話ユーザ協会　〒101-0047　東京都千代田区内神田1-9-12　NT BLDG 9階　☎03-3259-2001　FAX 03-3259-2002
○本誌の予約購読および広告のお申込は上記発行所へ　○本誌掲載の記事については必ずしも当協会の意見を代表するものではありません。

●チャレンジ！もしもし検定の答え：2番　［もしもし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/］