# 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. 緊張のためか、応対に笑顔がない新入社員への指導法は？

社会人経験がない新入社員の電話応対を指導しています。入社して数カ月になる社員たちですが、応対時に笑顔がなく緊張した表情のままです。気づいた点を注意すると泣いてしまう社員もいて困っています。良い指導法はないでしょうか？　（20代　医療関係　女性）

**宮永 満祐美**氏
株式会社office・CanDo
代表取締役

担当した研修は2,000回以上。やる気を引き出す研修を意識しています。

### A. 「悩みを聴く」等して、時間をかけて育成を…。

緊張している新人への指導法を紹介します。「まず悩みを聴く」「笑顔について細かく温かく指導する」「応対に自信がもてるように知識や情報を提供する」「自分の経験談を話す」「難しい電話はフォローする」の5つです。

彼や彼女たちの小さな変化を認め、長い目で育成しようとする心構えが必要です。人を育てることは、新人のためだけでなく、あなた自身も成長するチャンスです。

**鈴木 俊子**氏
有限会社ヴォイス・プロ

一般社団法人日本コーチ連盟会員。奥羽大学歯学部非常勤講師をしています。

### A. 笑顔をプラスして、一緒に練習してはいかがでしょう。

電話応対時に笑顔がないのはなぜなのでしょう。必要ないと思っているから？それとも本人は笑顔で応対しているつもりなのでしょうか？

携帯電話世代の人たちは、知り合いの電話しか出たことがないのかもしれません。医療関係の職場は様々な電話がかかってくるので、なかなか自信が持てないのでしょう。どうすれば緊張が和らぐかを話し合って、一緒に練習してはいかがですか。もちろん笑顔で！

**田辺 紀子**氏
株式会社NTTソルコ
新潟支店
セミナー講師

「すぐに役立つスキル」習得をモットーに、研修や講座を行っています。

### A. 笑顔で応対する目的や意味を分かりやすくアドバイス！

新人指導では「何のために必要なのか」「どのようにしたらできるのか」を分かりやすく伝えましょう。例えば、「笑顔の声は相手に安心感を与える」「笑顔を伝えるためには、口角と声のトーンを上げて…」等と具体的に手本を示しながらアドバイスすることをお奨めします。

しかし、今回のように入社後数カ月経っても緊張がとれない場合は、何が原因なのかを本人と話し合うことが必要です。一緒に改善方法を考えながら、温かく導いていきましょう。

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者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、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！

●チャレンジ！もしもし検定の答え：4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/］