

研修で教えていただきたいこと（回答）

① 語尾をソフトにするとよく言われますが、具体的なコツを知りたいです。

一所懸命に説明するあまり、語尾が強くなってしまふことが多いので。

語尾の一文字だけを優しく、力を抜いて軽く跳ねる感じ（スタッカート調）で読む練習をおすすめします。
また、他の言葉以上に口角を上げて伝えると感じよく聞こえます。

② 相手の方の社名とお名前が、何度聞いても聞こえづらいときはどうしたらよいでしょうか。

会社名と名前が本当に聞き取りづらい場合、2度くらいは「〇〇様(お客様)、大変申し訳ございません。少しお電話が遠いようなので、もう一度お名前をお伺いできますでしょうか」と聞き直していますが、それでも相手が早口だったりして聞き取れなかった場合の対応方法や言い方について教えてください。

自分が早口だと相手も早口になってしまいますので、自分のペースはゆっくりとお尋ねされるとよいでしょう。
また、一方法にはなりますが、無線電話通信における通話表のように、イメージしやすい言葉を使い確認する方法もあります。

例：（自分）念のため確認させていただきます。酒井様のサはサクラのサで宜しいでしょうか。
（相手）いえ、高い低いの「夕」でタカイと言います。

無線電話通信における通話表↓

文字	綴り	文字	綴り	文字	綴り	文字	綴り	文字	綴り
ア	朝日のア	イ	いろはのイ	ウ	上野のウ	エ	英語のエ	オ	大阪のオ
カ	為替のカ	キ	切手のキ	ク	クラブのク	ケ	景色のケ	コ	子供のコ
サ	桜のサ	シ	新聞のシ	ス	すずめのス	セ	世界のセ	ソ	そばのソ
タ	煙草のタ	チ	千鳥のチ	ツ	つるかめのツ	テ	手紙のテ	ト	東京のト
ナ	名古屋のナ	ニ	日本 ^[1] のニ	ヌ	沼津のヌ	ネ	ねずみのネ	ノ	野原のノ
ハ	はがきのハ	ヒ	飛行機のヒ	フ	富士山のフ	ヘ	平和のヘ	ホ	保険のホ
マ	マッチのマ	ミ	三笠のミ	ム	無線のム	メ	明治のメ	モ	もみじのモ
ヤ	大和のヤ			ユ	弓矢のユ			ヨ	吉野のヨ
ラ	ラジオのラ	リ	りんごのリ	ル	留守居のル	レ	れんげのレ	ロ	ローマのロ
ワ	わらびのワ	ヰ	みどのヰ			ヱ	かぎのあるヱ	ヲ	尾張のヲ
ン	おしまいのン	ゝ	濁点	゜	半濁点				

③ 相手の方との距離を縮められるような話し方やフレーズはありますか。

ユーザー様の中にはフレンドリーに話されるお客様もいらっしゃいます。もちろん、私達からはかきこまった言葉遣いも大事だと思ひますし、関係性や年代にもよるかと思ひます。ただ、あまりにも堅苦しくなってしまうとよそよそしいかなと思ひます。相手の方と少し距離を縮められるような話し方やフレーズはあるでしょうか。

④ 相手に合わせて話し方を変えるには

感じがよい悪いの基準は人それぞれだと思ひるので、相手に合わせた話し方を意識する必要があるのかなと思ひます。どういった相手にはどのような話し方がよいなどはありますか？

例えば：早口で論理的な人には、同じように低い声で少し早めに話すなど

③④の回答

発声という点では、相手に口調を合わせる（スピード、トーン、リズム等）という方法があります。

また、相手に同調や共感をするような言い方（引用や復唱）を使うのもよいでしょう。

例：〇〇様が・・・と仰ったように（引用）、・・・でいらっしゃいますね（復唱）

⑤ 抑揚のつけ方

特に新人研修のときに抑揚をつけるように指導をしていますが、“抑揚をつけて”と言っても具体的にどういった指導方法・練習方法をするか抑揚がつくようになりますか。

抑揚（イントネーション）とは、文章の中でのトーンの高低のことをよみます。

そのため、トーンの幅を広げるトレーニングを継続しておこなうことをおすすめします。（テキスト4ページ参照）

また、自分の感覚と、実際に相手に聞こえる声は違うことが多いので、録音してトーンの高低ができていないか確認してみましょう。

⑥ 印象の良い相槌・NGな相槌の打ち方

相槌はかなり印象を左右するかと思うのですがすぐに実践できそうな良い例や、気を付けたい例などを知りたいです。

⑦ 相手を不快にさせない・共感するような相槌の言葉

お客様の話を聞く場合「はい」と明るいトーンで返すようにしていますが、「はい、はい、はい」とついつい連続してしまいます。もしかしたら、不快に思われているのではないかと考えることがあります。相手に共感するような相槌の言葉やテクニックがあれば教えていただきたいです。

⑥⑦の回答

相槌には、さようございますね。はい、その通りでございますね。はい。ええ。などがあります。

「なるほど」は上から目線に感じる方もいらっしゃるので、使うのは控えましょう。

言葉を変えることも大切ですが、同じ言葉「はい」でもトーンや口調（優しく、はっきり等）で印象を変えることもできます。例：はいっ！ はい。 はあい。等

また、「はい」だけで終わらず、相手の言葉を復唱することも効果的です。

⑧ 声のトーンについて

女性の場合はワントーン明るい声での対応が基本ですが、男性の場合も同様でしょうか。

WEBなどで女性の電話対応の実例などはよく見かけますが、男性のケースはあまり見かけないので、新入社員を指導する際に少し悩んでしまいます。

基本は同じです。

女性以上に口角を上げて話すとよいでしょう。また、男性は声が低く声量がある方が多いので、ゆっくり、言葉一つ一つを丁寧に話すことを心掛けてみましょう。