

## Q 電話の対応を上達させたい

上司から電話の対応がおかしいと言われます。どうしたら電話で上手に話せるようになりますか。

(28歳女性、メーカー勤務)

### A 相手の様子察し、要点を明確に

電話対応の難しいところは、相手と声だけでコミュニケーションをとらなくてはならない点です。上手に話すためにはまず、自分が相手に何を伝えたいのか、しっかりとまとめることが大切です。そして、一方的に話すのではなく、聞いている相手の様子やあいづちや声などから察しながら話をしましょう。

話は、分かりやすい言葉で内容、件名、結果、詳細な

真山美雪さん  
一般社団法人  
日本C/A協会代表



どを論理的に組み立てます。また、一つの文章を短く、簡潔に、間をとりながら話しましょう。外来語、専門用語、漢語などは避け、キーワードや時間、数字、強調したい言葉などは復唱、確

認することも忘れないように。

電話対応では声の大きさ、トーン、イントネーション、速度、発音、アクセント、滑舌などがとても重要です。相手にとって、聞きとりやすい声で話すためには、声の出し方のトレーニングも必要です。また、間違った敬語や言葉遣いで、誤解を与えるような話し方をしないように、日頃から言葉

遣いのトレーニングを積むことです。そうすれば自信を持って電話対応ができるはず。「もしもし検定」「日本語検定」などで国語力を磨いてはいかががでしょう。

