

会場：全国家電会館（湯島）

定員：200名

■ 当日のスケジュール（敬称略）

13:00 開会の挨拶

13:05 「戦略的コールセンターに必要な人材教育」

イー・パートナーズ 谷口修

13:50 「実践研修講座の概要について」

リックテレコム 石川ふみ

14:10 「気持ちを届ける『対話』とは～傾聴力の必要性和伸ばし方」

きくスキル研究会 藤木健

14:55 「品質改善のロジック～あるべき視点と新たな手法」

One's Value 石原康子

15:50 「現場を活性化するSVの育て方～リーダーシップと論理的思考」

Y's ラーニング 浮島由美子

16:35 「これから必要なセンターマネジメント～VOC活用と価値創出」

消費者の声研究所 増田由美子

詳細は、

<http://ct.callcenter-japan.com/campus/1001.html>

★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★

3. ビジネスマナーおさらい帳8 【電話対応の基本4】

★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★

ビジネスマナーとは仕事をする上で必要とされるマナーの総称です。

とても幅広いし、ノウハウ本もたくさんあります。

でも、実際に職場ではどの程度意識したり、教育がなされたりしているのでしょうか。

ビジネスマナーはお互いが気持ちよく仕事をするための潤滑油です。

形式的なルールではなく、その「心」をすこしずつ、おさらいしてみませんか。

第八回は、「電話対応の基本」4

本メルマガは、コンタクトセンター従事の読者の方も多いと思います。

コンタクトセンターでは一般的な電話対応を基本的な土台としていますが、

実は独自のルールも多くなりがちです。

基本の基本を再確認してみましょう。今回はトラブルシューティングです。

トラブルシューティング

電話を受ける際のトラブルにはどんなものがありますか。

1. 聞き取りにくい

相手の言葉が聞き取りにくい場合の原因はいくつかあります。

どのケースでも、失礼のないように確認しましょう。

遠慮してそのままにしたりしてはいけません。

「恐れ入りますが、もう一度お願いいたします」

「申し訳ございません、少々お声が遠いようですが」

(相手の声のせいではなく、電話機のせいにする、常套手段ですね)

その都度確認したり、復唱をして確認することも方法です。

2. 聞き取ってもらえない

聞き返されたら、聞き取っていただけなかった原因を考えて対処しましょう。

・声を張る

・ゆっくり言い直す

・言い換える

・補足説明する

あたりまえのことですが、聞き返されることが多い場合、自分の音声表現を見直してくださいね。

3. 質問をされた

もちろん、質問や確認事項には、その場ですぐに答えるのが理想的です。

答えられない場合は、ケースに合わせて対応しましょう。

相手に、「心配」を抱かせたり、「不安」にさせたりしない信頼できる態度を意識して心がけましょう。

「恐れ入りますが、少々お待ちいただけますでしょうか」

「恐れ入りますが、担当者に代わらせていただきます」

「申し訳ございませんが、こちらから折り返しお電話をさせていただきます」

「恐縮ですが、お調べして折り返しご連絡いたします」

(この場合、時間の目安も伝えましょう)

4. 名指し人が不在

名指し人が電話に出られない場合は多いものです。

外出、会議、昼食など、さまざまな状況に臨機応変な対応をしましょう。

応対フレーズはいろいろあります。いくつか押さえておきましょう。

「あいにく〇〇は外出しております」

「お急ぎでいらっしゃいますか」

「こちらからご連絡させていただきますでしょうか」

「申し訳ございません。私でお差支えなければ承りますが」
「念のため、お電話番号をお願いいたします」
「〇〇は、××様のお電話番号を存じておりますでしょうか」

【正しいビジネス用語・敬語クイズ】 Q 8

問題 8

「わかりにくい」の正しい尊敬語はどれでしょう。

- (1) おわかりにくい
- (2) おわかりになりにくい
- (3) わかられない
- (4) 尊敬語にはできない

★**★

「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol.6 2

★**★

ビジネスに必要な知識やスキルって幅広い。
ここでは限定せずにあれこれ拾っていきこうと思っています。

リーダーシップって何？ 2

前回 Vol6 1 でご紹介した、いくつかの「リーダーシップ」
今回からひとつずつご紹介していきます。

特性理論という考え方

特性理論とは、「リーダーシップの有効性はリーダーの特性による」という考え方です。
優れたリーダーに共通している資質や特性は何かを研究しています。
例えば、アーウィックはリーダーに求められる特性（資質）は、次の5つであると言っています。

(1) 勇気

人間のあらゆる力の源泉として、地位が高くなるほど持たねばならない

(2) 意志力

反対や困難に、屈することない力を発揮しなければならない。

(3) 柔軟性

頑なにならず、臨機応変な対応ができる心のゆとりがなければならない。

(4) 知識

困難な問題を克服できる広範囲な知識体系を持っていなければならない。

(5) 誠実さ

品位の高潔さ、公正と誠実さこそ、部下に信頼される基本である。

いかがでしょう。納得できますか。

特性理論では、「リーダーは作られるものではなく、生まれながら持つ特質である」という考え方が前提です。

このため、研究者は偉大なリーダーに共通する「特性」を見つけるという試みを科学的に検証しようとしています。

アメリカの心理学者ストグディルは、リーダーのもつ特性、リーダーシップと高い相関関係がある特性を調査しました。

「公正」「正直」「誠実」「思慮深さ」「公平」「機敏」「独創性」「忍耐」「自信」「攻撃性」「適応性」「ユーモアの感覚」「社交性」「頼もしさ」

だそうです。

企業のアンケートなどで、「リーダーに何を求めますか」と聞くと入ってくる項目が多いですね。(ちなみに一位は「正直さ」だそうですよ)

しかし、それぞれの特性の定義、測定、因果関係がはっきりせず、リーダーシップ特性論には限界があるとされました。

その後、パーソナリティのいくつかの次元とリーダーシップには明らかに相関があるという研究者も表れ、この特性論も見直しの方向にあります。

パーソナリティでリーダーシップがあるかどうか決められてしまうのは、どうかなあと思います。時代により「求められる資質」があることも確かですね。

資質は「普遍的なもの」ではなく、「時代に合わせたもの」であるといえるようです。

まとめ

1. リーダーシップ論の「特性理論」は、リーダーに求められる特性を研究している
2. 特性理論は一時、相関関係が証明できず、否定される傾向にあった
3. 現在は見直す理論も発表され、再び研修されている

○。

「スキルアップマガジン」は、Y's ラーニングのお客様、および Y's のスタッフが名刺交換させていただいた皆様にお送りしています。

あなたのスキルアップに役立つ情報をお届けする無料のメールマガジンです。ぜひ、ご愛読くださいますようお願い申し上げます。

※皆様からのご意見・ご感想・ご要望、お待ちしております。

→E-mail : info@yslearning.com

→Y's ラーニングお問い合わせフォーム : <http://yslearning.com/お問い合わせ/>

※配信停止をご希望の方は、「配信停止」とご記入の上、
お手数ですが、停止希望のメールアドレスを上記までご連絡ください。
※配信先の変更がある場合は、「配信先変更」とご記入の上、
旧配信先と新しい配信先をご記入の上を上記までご連絡ください。

〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。
2014.4.1号

【正しいビジネス用語・敬語クイズ *解答】

解答8 (2)

「わかりにくい」は、「わかる」＋「にくい」という「動詞＋形容詞」の形式の言葉です。

このような言葉を尊敬語にする場合には、動詞の部分だけを尊敬語にします。

形容詞は変化しないからです。

「わかる」の尊敬語は、「おわかりになる」ですね。

ここに「にくい」という形容詞をそのままつけて、「おわかりになりにくい」となります。

「読みにくい」なら「お読みになりにくい」、

「使いやすい」なら、「お使いになりやすい」です。