

# 電話応対研修 Report

2010年4月18日・25日

桜も散り始め、新緑が芽生え始めようとする頃、Far East Group 主催の電話応対研修が Home Office にて行われた。研修は 4 月 18 日と 4 月 25 日の 2 日間。

目的は

- ① 電話対応を通じて、「言葉」の力を磨く。
- ② ②掛け合いのロープレを通じて、勝負の要諦（軸・間合い・一体感）を身につける。

電話は仕事でもプライベートでもほとんどの人が日常使う意思伝達の手段の一つである。しかし電話は相手が見えない。相手の表情も態度も都合も目で見ることが出来ない。声と間で判断しなければならない。ただ声があれば瞬時に情報の行き来は可能で、電話料金というコストもかかる事から、そこでは迅速に対応する事がかなり重要になる。そして、色々な立場、環境で電話対応をすることがあると思うが、忘れてはいけないのは、「あなたは、属する組織の代表として、電話対応をしている」「あなた個人も相手から評価されるが、あなたの組織(会社)も同じように評価される」という自覚を忘れてはいけない。

決して電話の対応だけをマスターするための研修ではない。「電話対応を通じて～」という所に意味がある。電話対応というのはコミュニケーションの一つ、お互いの意志伝達の手段の一つである。

今回の研修で配られたレジュメの冒頭にこう記されていた。

『あなたの電話応対研修の目的は、「受講すること」ではありません。「午後以降に出会う人達と、自信を持ってコミュニケーションをとること」です。ですから、逃げたり誤魔化したりは、しないで下さい。相手から信頼されて、はじめてコミュニケーションがとれたことになるのです。

本日、弊社があなたに提供させていただくのは、「電話応対の流れ」と「電話応対の言葉遣い(敬語)」、そしてロールプレイを通して培われる、小さな「自信」です。研修終了後は、ここで培った小さな自信を、勇気と行動力に変えて、たくさんの実践を積み重ね、言葉の武器を身につけて下さい。

それでは始めましょう。』

## 電話応対研修【1日目】

4月18日（日）7：00a.m～12：00p.m

講師：大嶋謙嗣（先生）

参加者：田中洋成・成富泰夫・三橋淳一・和田優子（記録）

6：53a.m

Home Office に到着。既に成富さんが来ており、先生と2人でコーヒーの準備をしながら話をしていた。私は今回は記録係りとして研修に参加させてもらっていた。研修という事で、少し緊張していたが、準備されていたコーヒーとお菓子を見ながら少しほっとした。でもまさか、コーヒー飲みながら、お菓子食べながら研修するはずないよなあと考えていた。私が到着するのとほぼ同時に、田中さんと三橋さん到着。早速、研修開始となった。

7：00a.m

オリエンテーション。参加者は4名。田中さん、成富さん、三橋さん、私の4名。講師は先生だった。既にそれぞれの席に電話応対研修のレジюмеと資料が置かれていた。まずは今回の研修について、目的、内容についての説明があった。オリエンテーションは、コーヒーのいい香りに包まれ、少しリラックスさせてくれたように思う。コーヒーを飲みながら、お菓子を食べながら・・・食べていたのは先生だけだったが・・・。今思うとみんなの緊張を解きほぐそうとお菓子を食べていたのかなと・・・お腹すいていただけ？のはずはない。それでも参加者は少し緊張気味に話を聞いていた。ただ1人を除いては・・・。オリエンテーションで私が最も印象に残った一言が「言葉は武器」。この言葉を聞いて、私は記録係という立場を忘れ、研修に入り込んでしまったのである。

7：34a.m

オリエンテーション後、そのまま、研修開始。既にホワイト・ボードには基本的な電話応対のフォーマットが書かれていた。

A「お電話ありがとうございます。〇〇会社の〇〇です。」

B「わたくし、△△会社の△△と申します。いつもお世話になっております。」

A「（〇〇様、）いつもお世話になっております。」

B「恐れ入りますが、□□様いらっしゃいますでしょうか？（ご在籍でしょうか？）」

A「□□ですね。（かしこまりました。）少々お待ちください。」

・・・続く・・・

まず、電話応対における基本的な始まり方の練習から、みんなで声を合わせて、練習。1人

つつ、声を出して練習。

みんな「お電話ありがとうございます。〇〇会社の〇〇です。」

先生「三橋、声出して。」

三橋さん「はいっ。」

1人ずつ「お電話ありがとうございます。〇〇会社の〇〇です。」

勿論〇〇には実際の自分の会社名と名前を入れて、声を出しての復唱練習。

ここでの、注意ポイントは、まず「声に出すこと。」声に出すことと、読む事では大きな違いがある。読んで頭の中に入っていたとしても、実際話し始めると言葉に出ない事がよくある。電話応対の上達は場数と慣れ。練習はなるべく実践と同じように繰り返し行うことが重要だと思う。次に「自分の声は思ったよりも低めに相手に聞こえている」という事。だからまず、電話を受けるとき、最初の一声は元気よく普段の声より少し高めに出すこと。電話を受ける第一声というのは挨拶である。挨拶がおざなりだったり、暗い挨拶だと印象が悪だけでなく、相手の気分を不快にさせてしまう恐れもあるからだ。誰も不機嫌な声を聞いてよい印象を持つ人はいないし、良い気分になる人もいないだろう。逆に不機嫌だったけれど、電話応対の最初の一言で少し気分がよくなった、怒っていたけど、最初の声を聞いて少し落ち着いたという人も中にはいるかもしれない。

それくらい、はじめの挨拶、第一印象というのは大切であると思う。これは、電話応対だけの話ではない。普段、人と対面しても重要な事だと思う。電話ではほんの一瞬の出来事、でだしの数秒のやり取りだから、と思われるかもしれないが、ただ、顔や表情のみえない、声だけのやり取りの電話においてはかなり気を遣っておく点ではないかと思う。

そしてA役（電話を受ける側）とB役（電話をかける側）をそれぞれ各自練習し、基本フォーマットに沿って、2人一組でロープレしていく。

まず電話をかける側は、自分を名乗り挨拶をし→自分が話したい人（担当者）に取り次いでもらう→（在籍の場合）挨拶し都合を聞き、用件をはなす。（不在の場合）①改めるか②折り返し電話してもらうよう依頼するか③伝言を依頼する。

電話を受ける側は、メモを用意する→電話に出て挨拶をし、名乗る→かけて来た相手の名前を聞く（会社名、名前をメモする。）→電話を取り次ぐ→（担当者在籍の場合）どこの誰から電話か伝え取り次ぐ。（担当者不在の場合）①改めるのか②折り返し電話させるか③伝言を伝えるか④用件を承るか、どれか相手の要求を聞く、もしくは相手にどれかを誘導し選ばせる。

これを基本に、2人一組でロープレした。実際に電話の子機をもち、電話をかける側と、受ける側を交互にロープレしてみる。まずは、取り次ぐところまでをロープレしてみる。私

は普段仕事で電話をかける事も受けることも少ないなりに多少は経験している。他の参加者も普段多くはないかもしれないが、仕事で電話の対応はしていると思う。それでもやはり、いつものようにやろうと思っていても、なぜだか緊張してしまう。他の参加者もやはり少し緊張気味だ。ただ1人を除いては・・・。

ただ1人・・・。ただ1人、緊張どころじゃない、「ド緊張」の人がいた。私の隣に座っていた三橋さんである。そう、オリエンテーションの時から、いいや、Home Office に入ってきた時から、緊張を超えた緊張、ド緊張である。私は凄く凄く気持ちはわかる。私は今でも、本当に時々だが Home Office 入るだけで、ド緊張する時があるからだ。

初めに田中さんと私がロープレしてみた。やはり、実際のロープレになると、相手がある事だし、テンポもスピードも練習のときとは違う。多少詰まりながらもホワイト・ボードを必死に目で追いながら何とか取り次ぐところまでもっていく。次は三橋さんと成富さんだった。多分、先生はド緊張している三橋さんにまず、田中さんと私のやり取りを見せ、どういう風にやるか準備させていたのだと思うが、もしかしたら、三橋さんの緊張は想像以上だったのかもしれない。みんな、ホワイト・ボードに書かれた基本のセリフを見ながら、話していた。敬語で、基本を外さなければ、言わなくてはならない挨拶、決まり文句を外さなければ自分の言い回しでいいといわれていたが、やはりホワイト・ボーに書いてある文章をみな頼りにしていた。つまり、言葉に詰まったら、まずホワイト・ボードをみて読んでみればよいのであった。

成富さん「お電話ありがとうございます。やす鍼灸院です。」

三橋さん「・・・えっと、えっと・・・わたくし、せいようの三橋ですが。えっと・・・お世話になっております。」

成富さん「いつもお世話になっております。」

三橋さん「・・・。」

成富さん「・・・。」

先生「(小声で) 恐れ入りますが、」

三橋さん「あ、えっと、えっと、恐れ入りますが、・・・えっと・・・田中さんいらっしゃいますでしょうか。」

聞いているこちらも少々ドキドキしてしまうものがあつたが、逆に成富さんがかなり落ち着いて見えた。次に相手を変え、田中さんと成富さんペア、三橋さんと私のペアで同じロープレを行った。田中さんと成富さん、一回目にやった時より詰まる場所も少なくなっていた。次、三橋さんと私の番である。隣にいるのだが、実際に電話を使っているので、電話越しに三橋さんの息遣いが聞こえ緊張が伝わった。ただ、三橋さんが緊張すればする程、電話の相手をしている私は落ち着いていく。電話応対しながら少し余裕が出てくるのである。ここで思った。参加者はみな少し緊張していたが、三橋さんのおかげで、みんな

の緊張が少し緩和されていたのでは・・・と思う。では、ド緊張の本人の緊張は・・・？  
それは、ド緊張している三橋さんに先生は終始「いいよ。いいよ。そう。そう。」と誉め続けていた。緊張はなくなるなりにも、三橋さんはなんとかロープレをやっていた。そしてド緊張から緊張へ変わっていた気がする。

先生「三橋、えっとは禁止！」

三橋さん「はいっっ！」

三橋さんは、詰まりながらもゆっくりと確実に話していく。

先生「三橋、あれ？お前、2回目は凄く上達してるじゃないか？1回目やっただけで、2回目こんなに対応できるようになっているなんて、目覚ましい上達力だぞ！」

三橋さんだけじゃない、みんなも1回やったら、次からは、かなりスムーズに対応していた。人間の進化って、やっぱり「やる」事に意味があるのだと思う。実際1回やってみることの重要性がわかった気がした。

9：00a.m

少し休憩。・・・休憩？私は正直、休憩なんてあるのかぁなんて思ってしまった。よくよく考えてみれば予定は7：00a.m～12：00p.mまで5時間の研修だ。参加者も講師も5時間の間、トイレ休憩もなく、何も飲まず、というのは少し大変だと今では思う。それにしても、これから先、何度も休憩があった事に少々驚いた。半日の研修のなかで約1時間～1時間半に1回位の頻度で約10分程度の休憩が挟まれていたのである。

「休憩中は休憩していいんだぞ。」と先生が言ってくれたが、みな「お電話ありがとうございます。・・・恐れ入りますが・・・いらっしゃいますか・・・この言い回しがなかなか上手く言えない・・・」とか「恐れ入りますが・・・恐れ入りますが・・・ここで詰まってしまう・・・」とか「敬語の使い方が・・・」と言いながら、休憩中も終始研修の話ばかりが出ていた。「みんな、真面目だなあ。」と先生。

9：20a.m

休憩中も「敬語が・・・」と言っていたのもあり、その流れで敬語の練習から。自分もそうだが、敬語や言い回しに関してはみな少々苦勞していた。言葉に詰まってしまうのは、判断しかねる時と、相手に失礼ではない言い回しを考えている時と、単純に言葉が出てこない時とあると思う。研修の始めに配られたレジュメの他に電話対応の文言集と敬語についての資料が付いていた。

資料には、まず敬語には3種類ある事が記されていた。

①尊敬語：相手を高める。主語が相手か相手側、第三者。自分（側）については言わない。

②謙譲語：自分を下におく。主語が自分か自分側。相手側に関することは言わない。

③丁寧語：言葉を丁寧にする事で、相手に敬意を示す。（です、ます、ございます）

（資料より抜粋）

この敬語がすらすら出てくると、「しっかりしている会社だな。」とか「自分を大事に扱ってくれているな。」と感じる。いわば敬語を上手く使える、言える事でかなり好印象が得られると思う。敬語がすらすら出てくるようになるのは、やはりどれだけ言っているか、つまりは「慣れ」だと思う。私は、昔、学校で習ったよなあなんて思い出したが、改めて納得した。昔習うのと、今習うのは意識が違う。今は、実際敬語を使い仕事をしなければならぬからだ。そして社会に出るという事は、敬語というマナーを身につけておかねばならないという必要にかられているからだと思う。本当は昔習ったらその当時それを練習、実践しておき社会に出たとき、いざというとき、すらすら言葉に出せると事こそが、社会人としてのマナーではなかったのか、と痛感した。今更遅いのだが。そして普段電話応対でふと出てしまう敬語がなかなか尊敬語、謙譲語、丁寧語の徹底出来ていないことに気付く。ただ私は、いつも先生に話す時、割と丁寧語で話す。メールする時は丁寧語だけでなく、尊敬語と謙譲語も入れてメールしているのもあって、以前の私に比べたら敬語は遠くない存在であるから言いなれている言い回しはすぐ出てきた。しかも、先生はメールでも言葉遣いが間違っていればかなり指摘してくれるので、自分も言葉の言い回しには気を遣う。このように、身近に敬語を使える環境がある人は、敬語に慣れるのにそう苦労することはないのだと感じた。そう思い、改めて先生に感謝した。時に「厳しいっ・・・」なんて涙こぼれそうになる時もあるが、「～でよろしいでしょうか。」「～させていただきます。」「お手数おかけしますが～」 「失礼ですが～」 「恐れ入りますが～」 と普段から使っていると、頭にポンと浮かんでくる。だから、敬語を身につけたい場合は、是非、大嶋塾へ！・・・というのは冗談で。敬語を身につけたい場合は、身近な目上の人に徹底して敬語を使う習慣をつけるというのも方法の一つだと思った。

敬語の他に、文言集、言い回しなど、かなりの量の資料があった。これは凄く参考になった。例えば「クッション言葉」について。否定するとき、指示するとき、質問するとき、相手に失礼がないように、相手を不快な気分になせないためにクッション言葉を用いる。クッション言葉を使うと、否定は肯定の言い回しになり、指示は依頼となり、質問は丁寧語となり、角がたたなく、相手の印象も違う。

例) 否定→クッション言葉＋肯定

「わかりません。」と言うよりも「大変申し訳ありません。私にはわかりかねますので～いたしますがよろしいでしょうか。」

例) 指示→クッション言葉＋依頼

「電話番号をメモしてください。」と言うよりも「恐れ入ります。電話番号を申し上げますので、お控えいただけますでしょうか。」

例) 質問→クッション言葉＋丁寧語

「連絡先を教えてください。」と言うよりも「失礼ですが、ご連絡先をお教えますでしょうか。」

(資料より抜粋)

敬語もそうだが、このクッション言葉に関しては、身につけておくとかかなり電話対応が違ってくると思う。相手の気持ちを緩和するツールとでもいうのか、やはり声だけで相手の心を動かそうとするときには、敬語、クッション言葉はかなり有効的に使えるツールになるなど感じた。そう、言葉は武器になると・・・。

その後休憩を挟みロープレ再開。今度のロープレは、取り次ぎ後、担当者不在の場合を中心に行われた。ここではまず、どんな場合でも、「①電話を改める②折り返し電話を承る③伝言を承る」という3つパターンのルールに乗せるように練習した。そして、始まり～締めくくりまで基本スタイルのロープレを行った。

このロープレはかなり実践的であったと思う。担当者不在の場合、電話を受けた者が出来ることは上記の3パターンが基本だからだ。だから、相手がどんなことを言ってくるが、3パターンのルールに乗せなければならない。状況などで変わってくるが、基本的に担当者ではない自分が相手のためにしてあげられることは限られているからだ。そして、必ず3パターンのルールに乗せるという事は＝自分の土俵に乗せるという事。それが重要だった。

相手の土俵に乗せられてしまったら、自分たちの言い分はなかなか通らない。こちらでも会社の代表で対応しているという責任を背負っていることを忘れないためにも、自分の土俵に乗せるという重要な事だと思う。

はじめは、2人一組で電話を受ける側とかける側をロープレする。そして何回かやったら、ペアを変えて再度ロープレを繰り返す。

まず、電話を受ける側は、電話が鳴ったら、メモの準備をし、2コール以内で出る。もし3コール以上待たせてしまったら、「大変お待たせいたしました。」とつけて、名乗る。ロープレという事もあり、相手が電話をかけるタイミングが見えてしまっているのも、最初からペンを持ちメモの準備をしてしまう。ロープレとはいえ、最初からペンなど持っていたらやり直しを徹底していた。練習でできないことは本番でもできない。

伝言を受けるときのメモを取る基本は5W2H。

「Why・What・When・Where・Who・How・How much」

「なぜ・何を・いつ・どこで・だれ・どのように・いくら」

伝言を受けるときには、

(折り返し電話を依頼された場合)

「かしこまりました。必ず申し伝えます。大変恐縮ですが、連絡先を頂戴できますでしょうか。」・・・連絡先を覚えてもらったら・・・



「復唱させていただきます。〇〇—〇〇〇〇でございますね。」

(伝言を依頼された場合)

「かしこまりました。〇〇が承ります。」・・・伝言を聞いたら・・・

「確認させていただきます。〇〇〇でお間違えございませんでしょうか。」

「〇〇が確かに承りました。必ず申し伝えます。」

#### 締め言葉

「お電話ありがとうございました。それでは、失礼致します。」

(電話をかけた方が先に受話器を置く。その後電話を受けた方が静かに受話器を戻す。)

伝言を受けるときの重要な点は、相手の会社名・名前、連絡先を必ず聞くこと。中には「言わなくても分かっているから大丈夫でしょう～」と連絡先を言わない人もいるかもしれないが、念の為、確実に伝言を伝えるにはどんな場合でも連絡先聴取は不可欠な事だ。同時にこれは相手の土俵に乗らず、自分の土俵に乗せるという意味でも不可欠な事なのである。場合によっては「規則ですから」と自分の土俵に乗せてしまっても、連絡先は聞いておくべきである。そして、連絡先など聴取した場合や伝言を承ったときは、必ず復唱、確認すること。これは後々トラブルにならない為にもとても重要な対応と言えるだろう。連絡先が間違えていたら、担当者は折り返しできずに相手に迷惑をかけてしまい、ひどい時には今後一切電話をかけてきた人と連絡が取れなくなるかもしれない。伝言が間違えていたら、約束をすっぽかす事になるかもしれない、それが大きな交渉であったりしたら、損害は大きいかもしれない。そういう事を未然に防ぐ為にも、復唱・確認は必ず行いたいものだ。

そして、もう一つ重要なことは、締めの言葉である。必ず電話を頂いたことの感謝をして、挨拶し気持ちよく電話を終わらすようにする。それが次の「準備」に繋がる印象作りの役目になるからだ。

「お電話ありがとうございました。それでは、失礼致します。」

この言葉を必ず添えて電話を終了させる。終わりよければ全てよしとは言わないが、締りがきちんとしてないと、それまでの電話対応が完璧でも意味がない位だ。電話をかけてきた側としては、最後の電話の印象が一番強く残るのではないかと思う。締めの言葉は記憶に残るなかでは一番新しい情報だから。始まりの第一印象も大事だが、締めの最後の印象もかなり大事である事を忘れてはならない。

このような注意事項、重要点はロープレのなかでそれぞれ出てきたポイントであった。実践して経験して得る情報は身体に染み込むのが早い。染み込んだからといってすぐ出来るわけでもないのだが。そして私がこのロープレで心に残ったやり取りは、成富さんと三橋

さんのペアで、言葉に詰まって沈黙が続いてしまった三橋さんに、成富さんが「折り返しお電話させましょうか？」と促したところだった。心を誘導する。目で見えない相手の状況を判断し、声で相手を、相手の心を誘導する、いい例を見させてもらったと思う。この場合、相手には誘導されたと気付かれない事が一番重要なと思う。この時、三橋さんは「あ、じゃあ、はい。そうしてください。」と言っていた。きっと、どうしようかなと考え、言葉にも詰まってしまっていたから、相手の言葉が、上手く助け舟を出してくれたと感じていたのかもしれない。これは定かではないが、相手に気付かれないよう心を誘導するという上級テクニックだったのではないかと思った、よい例だった。

その後、色々な組み合わせのペアで一通りロープレし合った後、今度は電話をかけるのが先生で受けるのがみんなという設定でロープレを行った。電話をかける先生が、基本3パターンのルールを外そう外そうとするので、電話を受ける側としては、どんな状況においてもまず、基本の3パターンのルールに乗せる事を意識しロープレを行う。このロープレには、なかなか、苦勞した。先生があの手この手で、違う方向へ行こうとするのでそれを自分達の土俵に乗せることは、なかなか手こずったのではないかと思う。しかも言い回しが変わったり、流れが変わったりすると、途端にみんなの声が詰まる。しかも、最大のアンチョコ（古いかな？）、カンペ（カンニングペーパー）であった、ホワイト・ボードの始まりの文言を消された事により、みんな少しあたふたし、言葉に詰まった。それまでのロープレで何度も繰り返してきた始めの言葉の流れ「お電話ありがとうございます。・・・」～「少々お待ちください。」までのくだりは、その頃にはあまりホワイト・ボードを見ないとも言える位までいっていたのに・・・。どれだけ、「ホワイト・ボード様様」であったのだろうか。これも、一種の心の鍛え方に関係しているのではと感じた。大丈夫と思っていても、実際なくなると不安になるという心の揺れ。今回の場合は動じないように繰り返し習得するには時間がなさ過ぎるのは確実に言える事だが、短期間で集中し習得できるような方法はないのか、それは動揺しない心を鍛えるということか、だったらやはり日頃の準備・実行・後始末か、・・・と真剣に考えてしまった。

あまりにみんなが詰まるので、先生が「まず、敬語だけに意識しないで、敬語は相手の失礼にならないよう最低限の丁寧語で話せばよい、ただ基本のルールに乗せるよう気をつけてやってみて。」と言ってくれた。それから、何度か繰り返すうちにみんなも落ち着き、ホワイト・ボードを消されたショック（大げさ！）は徐々に打ち消され、段々基本の3パターンのルールに乗せられるようになっていた。相手に失礼になってはいけないが、相手の言い分ばかり聞いてはいけない。相手の言いなりになってはいけないのである。いけないという表現は間違っているかもしれないが、少なくとも電話を受けている自分は組織の会社の代表として電話応対をしているのだから、相手の言いなりになっては、自分の属する組織・会社の言い分や都合を考えないという事になる。大事なことはWIN WIN。これは理想論かもしれないが常に頭に入れておきたい事だと思う。

ここで感じたのは、やはり田中さんは「自分の土俵」に乗せるのが上手いなという事。田中さんの心の中には、勿論相手に失礼のないようにというのは根底にあるが、むしろ自分の、僕の土俵に乗らないのは何故？という意識があるのではないかと思う。上手く説明できないが、「あなたの言い分は分かります、だからなおさら僕の土俵に乗ってくださいな」とでも言っているような気がしてくるのだ。大げさに言えば、「選択肢は僕の土俵しかないですよ、それがあなたにとって一番良いことですよ」と言っているような、相手をその気にさせてしまう気がした。これは本人の強い意志、軸ともいえるだろうが。

他にもこんな感じの人いたなあ・・・自分が選択したことでも、あ！自分が選択したのは相手に誘導されたから！？と感じさせる人物・・・時に相手の誘導で自分が選択・行動していてもしばらく気付けない・・・相手の誘導で選択肢はいくらでもあると言われていたが、自分にはその道しかないと思わせる人物・・・ああ先生か。

この他にこのロープレで個人的に心に残ったのは、先生と私のやり取りで

先生「もしもし、部長の大嶋さんいますか？」

私「し、失礼ですが、どちら様でしょうか？」

先生「大嶋だけど、大嶋さんお願いします。」

私「・・・恐れ入ります。ど、ど、どちらの大嶋様でしょうか？」

先生「ああ、息子の大嶋です。部長っていうか親父いますか？」

私「あ、し、少々お待ち下さい。」

・・・保留・・・

私「お待たせいたしました。部長の大嶋は・・・あ！（相手はご子息だった！）ええっと・・・大嶋は席を外しております。・・・あ！（相手はご子息だった！）ええっと・・・」

この場合は、「大嶋部長は～」というのが正しいのである。これは身内でない場合「社内の者」というへりくだる意識でいるのは間違いないが、対、「社内の者」の身内の方にはやはり敬意を称して対応せねばならない。ごくごく当たり前のことだが、咄嗟の判断と言葉が出てこなかった自分にショックだった。電話対応は常に同じというわけにはいかない。色々な状況に踏まえ、様々な方々からもかかってくるのだという事を忘れずに対応しなくてはならない。まさに臨機応変が重要である。

11:00a.m

休憩を挟み、早口言葉の練習。それぞれが声に出して、レジュメにあった滑舌稽古～早口言葉～の例文をそれぞれが個人で独唱する。電話対応研修で滑舌の練習もするなんて、アナウンサーみたいだわぁなんて暢気に思い、他の人の早口言葉に笑いながら、声の大きい人に連られないよう、自分も大きな声を出し練習した。そして、ふとみんなの早口言葉を

聞いていると人それぞれ得意な例文が違うことに気付く。勿論不得意な例文もそれぞれ違って面白かった。今になって思えば大声を出すというのはストレス発散の効果がある。研修も終盤にかかり、そろそろ、緊張や集中が若干のストレスに感じてきたのでは？という先生の細かい配慮だったのではないかと思う。

一通り練習し、1人1人不得意な早口言葉を披露。みなそれぞれ違うことが実に不思議だった。私の滑舌はいいほうではない。「ワダです。」と言っても「オダさん？」と言われたり、「ババさん？」と言われたりする事がある。ずっと自分では滑舌は悪くないと思っていたが、電話でこのように言われる事が何回かあると、自分が思っているより滑舌がよくなるのだと気付いた。それ以来、私は名乗るとき、なるべくゆっくり一音ずつ言うようにしている。ただそれだと、早急に事を運びたい相手側したら、少々じれったく感じるかもしれないが、わかりやすく話すように心がけている姿勢は少々じれったくても誠意として伝わる気もする。大切なのは、決して相手の早いペースに連られるのではなく、自分のペースで対応する事が重要だが、滑舌がよいとスムーズに事が運ぶし、何より間違いが少なくなり、尚良いという事だ。たかが早口言葉、たかが滑舌と思う人もいるかもしれないが、されど早口言葉、されど滑舌だと私は思っている。

その後少し復習し、先生のお話があり、質問があり。

12:00p.m

電話対応研修（1日目）終了

## 電話応対研修【1日目】を終了して

まず、これは、私だけの感想になってしまうが、今回の研修はとても充実していた。

朝7：00～という研修はなかなか経験したことがなく、実際に少ないと思う。朝早いという事で、頭が働かないのでは？なんて心配はいらず、眠そうにしている人もおらず、緊張はあったが、実に爽やかに清々しく研修が始まった気がした。天候も前日は関東では珍しく4月の雪という、とても寒い日だったのにも関わらず研修当日は晴天で昨日の雪は何処へ？状態だった事も少し関係しているとは思いますが。私は研修の雰囲気作りとでも言うのだろうか、Home Officeに入った途端のコーヒーの香りがキーポイントだったのでは？と考える。朝という事もあったし、リラックス効果というのもあったかもしれないが、コーヒーの香りに包まれてという状態で行われた研修に大きな意味があると思う。・・・大げさだな。朝だからコーヒー入れたただけだろうが。・・・という先生の声が聞こえてきそうだが。今回の研修の日程は7：00～12：00まで。遅刻者もなく時間通りはじめられ、時間通り終了した。朝が早いという事はお昼で終了しても、まだまだ1日の半分、いや半分以上の午後が残っている。という事は、まだまだ1日楽しめるという事だ。5時間という研修を受けてもなお、まだ何か出来ると思うと、ワクワクする。だから余計朝からの研修が充実していたように感じられるのでは？と思った。しかも、これはあとでわかった事だが参加者全員が5時間の研修自体がちっとも長く感じられなかったのである。これは2日目終了後みんなで感想言い合った時にみんな、口にしていたことだった。この理由はまた2日目終了後に記そうと思う。

そして、これは時間が短く感じた事にも関係するかもしれないが、講師の先生が結構誉めてくれた事が、充実していた要因でもあるかもしれない。みな、それぞれ電話応対に関しては自信あったわけじゃないし、敬語もすらすら出てきたわけではないが、先生が「いいよ。いいよ。そう。そう。」「～と言ったところがよかったな。」といいところをかなりクローズアップして言ってくれた。今思えば、どんなに、こけても、転んでも、「頑張れ！頑張れ！」と励ましてもらえて小さな自信をつけさせてくれていたのかと思う。どんなに言葉に詰まり沈黙になっても、間違った電話応対をしても、いつも肯定的な表現で参加者のやる気とモチベーションを下げずに保っていてくれたのだと思う。だから落ち込みながらもすぐ回復し次へ次へと進められたのでないかと。

私はこの電話研修において、自分のなかでモデルにしていた人物がいた。会社の女性でとても綺麗な声で綺麗な言葉を使う人である。声のトーン、出し方、敬語の使い方、何を言われても決して乱れない自分のペース、そして時に少し大げさにでも心を込めて謝る姿勢。いつもその女性の電話応対を聞いていて、こんな応対ができたらなと思っていたのである。その人の応対を聞いた直後に、自分の電話が鳴ったりする。そうすると、なぜだか自然にその上手な人と同じような応対が一瞬できてしまうのである。それは、こんな応対ができたらなと強く思う心が、直後に鳴った電話で、まるで電話応対の上手な人に成りきってし

まうからである。その上手な人の応対を聞いたばかりで、こういう応対をしたい思いがその上手な人を演じてしまっている、真似をしてしまっているのではないかと思う。いわばこれは、イメージトレーニングのようなもので、当然一回ではできないが何回も何回も繰り返すうちに段々自分のものになっていく、コツをつかんでいくと同じような感覚である。これはその場しのぎかもしれないが、自分がこのような応対をしたいなというお手本があれば、まず真似をし、場数を踏み、慣れさせる。そして自分のものにしていくのも手ではないかと思った。

実は、私はこの研修を受けて即効、電話応対の上達に繋がりましたと、即役に立ちましたと、思っているわけではない。電話応対は本当に「場数」と「慣れ」だと思うからだ。他もそうだが、電話応対というものは、相手があつての事。研修で行ったロープレのように相手が話すとは限らない。例え、ロープレ通りのやり取りが行われても、実際は色々な言い回しや、言葉遣いが出てくるし、流れも違ったり、色々な立場からの電話もある。あんなにロープレで練習したのに実際は思うようにいかないのが現実だと思う。私の経験上そうだった。慣れるまではなかなか上手いいかない、上手に言葉も出てこないことだらけである。ただこの研修は「やった」か「やらないか」で大きな差が出るのではないかと私は思う。この研修を受けなくても、電話応対ができている人もいるかもしれない。そういう人からしてみれば、敬語や言い回しや、応対の仕方は当たり前のことかもしれない。ただいざとなると、その当たり前のことが急に全く出来なかったりするるのである。例えば挨拶、挨拶とは、「自分から先に心を開いて、正面から相手に迫る」締め言葉は「次の準備に繋がる印象作り。責任をもって用件を承った事を伝え、電話をいただいた事に対する感謝も挨拶に乗せて伝える」。これを知っていて発する言葉と、知らないでいて発する言葉では、重みも誠意も違ってくるのではないかと思う。そして相手への伝わり方が違うと私は感じるのである。先生が電話をかけるとき、受けるとき、常に姿勢と態度に気をつけなさいと言った。例え見えなくても姿勢や態度は声を通して伝わるよ、と。

この研修は電話応対というスキルを身につけるという意味も勿論あるだろうが、実際普段気を遣っている細かい事、当たり前の事も電話応対では重要だという事。「知っている」事と「知らない」事で出てくる伝わり方の大きな違い。見えないから分からないというのではなく、「伝わる」という事に意味があるのでは、というところを学べた貴重な研修だったと思うのである。

電話応対とは声だけで行われる、コミュニケーションのツールの一つ、意志伝達のツールの一つであること。

声だけ・・・とはよく言ったもので。

声だけで言葉一つで人を動かされるのだという事がこの研修で少しわかった気がする。

詳しくは、【2日目】の研修で、この声だけで言葉だけで人を動かすことができるという「掛け合い」を学べるという事に期待して、次回に持ち越したい。

## 電話対応研修【2日目】

4月25日（日）7：00a.m～12：00p.m

講師：大嶋謙嗣（先生）

参加者：田中洋成・成富泰夫・三橋淳一・和田優子（記録）

6：45a.m

先週から丁度一週間経ち、2回目の研修であった。今回は私が、一番に着き、コーヒーの準備を手伝うことができた。コーヒーとレジュメと資料。私は先生に「誰が何処に座るか想像してコーヒーカップを配置してみな。」と言われた。それは、コーヒーカップは5客あったが全て柄が異なっていた。その人のイメージに合ったコーヒーカップを選び座る位置を予想し配置しておいた。結果は・・・。

6：55田中さん、三橋さんが到着し、それと同じ頃成富さんが到着。成富さんが「チョコチャンククッキー」の差し入れを持ってきてくれた。さすが、朝は糖分を摂取すると脳の動きがよくなると言われているから、クッキーの中でも甘めのクッキーを選んだのでは？と感心する。成富さんはいつも差し入れを持ってきてくれることが多いのだが、それがいつもさりげなく、実によく考えられた差し入れである事を思い出した。先生は「すんげー、クッキーだな。すんげー甘そうだな。」と少々甘そうな食べ物に驚いていた・・・今思えば、先生自身は以前成富さんが持ってきてくれた「T i m T a m」を出そうとしていた。成富さんの新差し入れで「T i m T a m」は次の機会にとなったわけだが。「T i m T a m」の方がもっと甘そうな気がするが・・・。

みんなが席に着いた。・・・見事に私の予想は全て外れていた。ここまでとは・・・と自分でも感心する程の外れっぷりだった。「誰が何処に座るか想像してコーヒーカップを配置してみな。」・・・そんなやり取りを知らないみんなはきょとんとし、着席していた。私はその時「自分の言動でみんなが座る配置を自分の思い通りに動かせたかも知れないのに・・・まあ俺だったら最初から外さないけどなあ・・・」という先生の声にならない笑い声が聞こえた気がした。

声で、言葉一つで、人を、心を、動かせる。・・・そこから2回目の研修はスタートした。

7：00a.m

2日目も天気は良好。とっても爽やかで清々しいなか、研修はスタートした。1日目の研修より、幾分みんなの緊張はなかった。驚いたのは、レジュメと資料がまた新しく準備されていたこと。今回のレジュメを除いては前回と内容はほぼ一緒のようだったが、分かりやすくまとめられていた。そしてホワイト・ボードに書かれていた電話対応の基本フォーマットが分かりやすく一枚にまとめられていた。そう、あの、消されてみんながショックを受けた（大げさ！）、あのみんな頼りに頼っていたホワイト・ボード様様の基本スタイル

がまとめられレジュメに入っていたのだ。それだけでなく、前回の資料と同じ文言集やら敬語の資料などが、今度はそれぞれまとめられ一部づつ置かれていたのである。みんな前回のレジュメや資料は当然持ってきてはいた。当然前回の資料を使うのかとも思っていた。誰もレジュメや資料について要望を言ったわけでもないが、きっと前回の研修で、資料の何ページと言われてもみんながそのページを探している事、「どれ？どれ？」といったやり取りがあった事を見て、即座に改善してくれたのだと思うと、この細かい配慮に感動した。

そして前回の復習として、まず先週1日目にやったロープレから始まった。先週より緊張も解けていたが、先週の勘を取り戻すのにみな少し時間がかかった。それはそうだ。前回の研修後その後毎日電話の応対をしていたのら、ともかく。みんなの仕事は日々、電話応対する回数は限られている。中には1回も電話の応対をする機会がなかった者もいるだろう。やはり、電話応対は場数と慣れだから。1回やそこらでは、完璧に身につけることは困難だ。それはそれとして、前回の研修で学んだ基本的な姿勢は忘れてはいけなかった。

- ・ 電話をとる前にメモの準備、聞き手にペンを持ち、聞き手の反対側に電話を持つ。
- ・ 第一声は1テンポおき、明るく、元気よく。
- ・ 声のトーンに気をつけて、少し高めに
- ・ 会社名と氏名名乗ること忘れずに
- ・ 姿勢に気を付け、お腹を出す。お腹を出せば自然と胸をはり顔が上を向く。
- ・ 「いつもお世話になっております。」は必ずいう事。
- ・ 語尾をきちんと言う。フェイドアウト気味に言うと、弱い印象になる。
- ・ 間延びしない。語尾を延ばさない。
- ・ 自分の土俵に乗せること。
- ・ エンディング大事。きちんと終わらせること。

等等など、これらは、復習ロープレで指摘された一部である。先週より緊張感がほぐれているみんなを見て、先生は先週より細かく厳しく指摘していた。これは基本中の基本だから徹底してという事もあると思うが。少しエンジンのかかりが遅かったみんなも、さすがに先週繰り返しロープレしていた事だ。徐々にコツを思い出し、ロープレは続いていく。

その後休憩を挟み、再開するわけだが、なんと、ここで大事件勃発。と言っても完全に個人の私事であるが……。休憩中、トイレに携帯をポチャン……。これがかの有名な「4・25携帯水没事件」である。大ショックを受け、部屋へ戻ると、みんな、過剰に反応することもなく、慰める事も無く、かといって冷たくもなく、「残念！やっちゃったね。」という感じで淡々と接してくれた。なかなか有難い反応であった。先生は相変わらず、何も変わらず、慰めの言葉は一切なく「乾かしたほうがいいな。」と窓辺に誘導してくれた。まるで、「日差しが強いな。」とでも言ったかのような何事もなかった自然さがそこにはあった。



・・・とまあ、こんな私事で何行も書いてしまった事を申し訳ないと思いつつ、記させてもらう。

休憩後、滑舌練習～早口言葉～の練習。「今日もやるのか。。。」とまだショックから立ち直れない私だったが、早口言葉を口に出して読んだ。何回も何回も、大きな声の人に連られない様に自分もさらに大きな声を出して。そして、声を出しながら、他の人の早口言葉を聞きながら、気付くと笑っていた。

「じゃあ、和田ちゃんのショックも薄らいだところで、ロープレするぞ。」と先生。

「ショックを受けているみたいだから、早口言葉で元気回復すればなぁと思って、急遽やっ  
たんだ。」と先生。

・・・実は先生、先生があまりに淡々と「・・・それは、無理かもね。」「乾かしたほうがいいな。」と普通の何でもなさそうな事として、扱ってくれたので、何故だかそこである程度の諦めが付いていたのです。だから私は先生とみんなの淡々とした反応の時点で、ショックは半減していたのです。反応にしろ、早口言葉にしろどちらにしても、私には有難いものでした。・・・また、私事でこんなに何行も書いてしまった事を申し訳ないと思いつつ、記させてもらう。

その後行われたのは、少し厄介なケースである。厄介といっても、よくあり得るケースである。電話をかけるのは先生で、誰がとっても構わない。電話をかけた側が納得するような応対をする事。先生が電話を鳴らす。みんな一瞬怯む。一瞬の目の合図が交わされた後、すかさず田中さんが出る。

田中さん「お電話ありがとうございます。せいようの田中です。」

先生「Far Eastの大嶋ですけど、お世話になっております。」

田中さん「お世話になっております。」

先生「恐れ入ります。成富さんご在籍でしょうか。」

田中さん「成富でございますね。少々お待ちください。」

• • • 保留 • • •

田中さん「大変申し訳ございません。あいにく成富は席を外しておりまして、いかが致し  
ましようか。」

先生「いないの？だって成富さんがこの時間指定したのに？どうして？なんでいないの？」

田中さん「……。大変申し訳ございません。早急に成富に連絡をとりまして、折り返しお電話させていただきますので。」

先生「いやいや。だってさあ、この時間指定したのは成富さんでしょ？なんでいないの？  
って聞いているんだけどなあ。」

田中さん「・・・・・・。そうですね。それではやはり早急に成富に確認して、大至急成富からお詫びのお電話させますので・・・・。」

ここで先生が「さて、どうすれば、この電話をかけた人は折り返し電話で待つしかない  
と納得するのか。どうすれば電話を受けた人は折り返し電話で相手を納得させられるのか。  
田中以外にもわかった人、答えていいぞ。」

成富さん「大変申し訳ありません。この時間にお約束をしたという事も含めましてこちら  
で確認させて頂き、至急お電話させますので。」

先生「俺が嘘を言っているとでも？この時間を指定してきたのはそちらでしょう。」

成富さん「・・・。」

和田「大変申し訳ございません。成富は急用で席を外しているようでして、折り返し・・・」

先生「急用って何？俺と約束していたのに？」

和田「・・・ああ・・・ええーと・・・成富はのっぴきならぬ急用で・・・」

先生「のっぴきならぬ急用って何？」

和田「・・・。」

この場合最良な対応は

「大変申し訳ありません。成富は個人的な急用で席を外しております。至急折り返しお電  
話させるよう申し伝えますので、恐れ入りますが、連絡先を頂戴できますでしょうか。」

という対応である。ポイントは「個人的な急用」というところ。「急用」だけだと、電話を  
かけてきた人より優先させるような事なのねと大事にされてない印象を残す。しかも「急  
用って？何？」と聞かれたら応えられない。しかし、「個人的な急用で・・・」としておく  
と「個人的な急用って？何？」と聞かれてもこれはビジネス以外のプライベートな事であ  
り、「個人的な事ですので、ご了承ください。」と返答できる。電話を受けるほうも、かけ  
る方もビジネスの上での土俵であるのに、それを勝手に相手が崩そうとしても、こちらが  
ビジネス上の土俵を、いわばこちらの土俵を崩さなければ、相手はそれ以上、突っ込めな  
いのである。つまり相手の土俵にはあがらず、なおかつ、違う土俵を作ってしまうのだ。  
土俵を履き違えると、「個人的な急用って？」と聞き逆に突っ込めない状況を自分で作って  
しまいかねないという事だ。

答えを見つけようなんて考えは、引き出しがなかったら out である。時間は流れている。  
諸行無常。答えはつかない、理屈はつくし、理屈はある。自分の土俵を作りなさい。敗因  
はいつも準備不足である。

ううむ、なかなか手強く、深いと思ってしまうのは私だけであろうか。それにしても、相  
変わらず、田中さんの自分の土俵へ持っていこうとする力は強い。相手が先生だから、な  
かなか土俵に乗せられないのだが、一般的にやり取りするとき、田中さんはなかなか手こ  
ずる相手ではないかと思う。理屈云々というより、意志というか気持ちの強さというか、

姿勢ともいうべきものか。

「掛け合い」掛け合いのレジュメは1ページ～24ページもあるものだった。中にはびっしりと例文の掛け合いが記されていた。まずはレジュメに目を通す前に、既にホワイト・ボードには書いてある図の説明をしてくれた。まず掛け合いにおいては自分というもの4名（A1・A2・A3・A4）用意する。まずA1は相手と直面している自分。次に、A2は自分と相手を客観視している自分。そしてA3は間合い（空間）を広げて観ている自分。さらにA4は、間合い（時間）を伸ばして落とし所を見つめている自分。この4名の自分を準備しておき掛け合いをするというのだ。

#### A1は相手と直面している自分

A1という自分は相手と直面しているという事もあり、プレゼンの方法や心理すなわち「相手がどう思うか」に焦点を当てた対応が必要。時に熱いハートを持って情熱的に相手と対峙する。

#### A2は自分と相手を客観視している自分

逆にA2という自分は冷静な頭脳をもち、自分と相手を客観視しなければならない。自分のプレゼンの評価も冷静な目で行っている。この自分がいるから、例えば「切れたふり」などの「ふり」ができる。

#### A3は間合い（空間）を広げて観ている自分

A3という自分は直接の相手だけでなく、相手の所属している組織、上司、取引先、権限等も見つめて、A1という自分に情報を与えている。

#### A4は、間合い（時間）を伸ばして落とし所を見つめている自分

A4という自分は間合い（間合い）を伸ばして落とし所見つけている。掛け合いはどちらが先を見据えているかが重要なポイント。相手の顔を潰すことなく、Win－Winを目的とした、落とし所を見つめている自分が必要である。

但し、Win－Winというのは理想であって、実践においては、Win－Loseを目指す。相手のLoseがWinに変わるのは「顔を立てる（潰さない）」という意味もあることを認識しておいて欲しい。

4名の自分……。何も、多重人格というわけではない、という冗談はさておき。私は、余裕があるときは2名の自分がいる。もしかして時には3名かもしれない。ただいざという時は、急に判断を迫られたときなど、急に一人ぼっちになってしまうのである。つまり、A1しか存在しない。余裕があるときのA2とA3（A3の代わりにA4の時も）は何処へ？という状態に陥る。ああだから、掛け合いが上手に出来ないのだと妙に納得してしまった。最初説明を受けている時は、なんだかピンと来なくて、私はいつも1人で闘っているわ、4名もいないわぁ等と考えてしまったが、よくよく考えてみたら、いつも、余裕がある時

や自分の得意分野の時は、冷静に相手を観察している自分もいるなと思った。ただ、逆に急な判断を迫られた時と感情的な時は、誰もいないの？という位一人で判断も付かなくなるときがある。だから勝負の要諦どころじゃなく、臨機応変もなく、自滅してしまう傾向にある。これは困ったものだ。・・・何だか私の人生相談のようなレポートになってしまっているが。言葉では簡単に言ってしまうが、つまり自分の中に常に4名常駐させておけばよいのである。実際、常に4名常駐するためにはどうすればよいのだろう。考え込んでしまうのであった。

休憩を挟み、レジュメを私が朗読。掛け合いの例文に関しては田中さん、成富さん、三橋さんとそれぞれ順番に読んでいき、途中先生が詳しく説明。掛け合いの例文はほとんどが・・・全てが「その道」の方々のやり取りだった。多分、それが一番分かりやすい掛け合いの例なのかもしれない。

掛け合いにおいて大切なこと（以下掛け合いレジュメより抜粋）

「決して相手のレベルに合わせてはいけない。」

「不退心・・・正しきを以て退かず。己に義あらば、信念曲げるべからず。退くことなく、一貫して筋の通る闘いをせよ。それが不退の真意なり。」

「掛け合いとは？ネゴシエーションとも言うが、簡単にいえば、相手の要求をいちゃもんとなし、それをどう対処していくかである。すなわち喧嘩である。相手の顔を潰してはいけないが、絶対にこちらが舐められてはいけない。相手の心を誘導していく。・・・」

「準備→実行→後始末のサイクルはいつも言っていることだが、交渉の場に座る前の「準備」は特に大切。一旦座ったら、「知らなかった」は通用しない。だからそういう事態に陥らないようにも「準備」を周到に重ねておくこと。・・・準備は大切。」

「準備としてやっておくこと。裏を取る。情報を集めること。Far East では情報を3つに分類する。1次情報は自分が事実を直接体験したこと。2次情報とは直接の当事者から入手したもの。3次情報とは伝聞や又聞き。信頼度はどんどんさがっていく。メディアやネット情報はほとんどこの3次情報。3次情報に頼ってもいいが、いつでも自分のケツを拭けるようにしておかないと、とんでもないことになるという覚悟だけはしておいた方がよい。」

「相手の顔は潰さない。交渉や喧嘩を始めたなら相手の顔なんて潰さないなんてそんな余裕と思うかもしれない。しかし、顔を潰されてたら立場がない。こちらが根本のルールを犯したことになる。となれば、その喧嘩は絶対に納得できるかたちでは収束しない。」

「最後の一线を守るためなら、絶対に一步も引かないという強い姿勢が必要。守るべき一線だけは、絶対に相手を越えさせないという覚悟」

「相手の正論に対して正論で闘おうとしてはしてはならない。正論に対しては、全く別の切り口で物申さなければ。一つのクレームに対してそれを乗り越えるという事が厳しくなる

という事。」

「掛け合いが、一つの矛になるとすれば、それは喋るというイメージだろう。忍耐という大きな盾と実力という矛を両立できなければ、勝負の土俵には立つことすら厳しい。「攻撃は最大の防御」と言うじゃないか。矛があれば、攻撃も防御もできる。しかし、盾は防御だけだぞ。強者とは、盾も矛も持ち合わせていなければ。」

「大事なのは「あとを引いちゃいけない」ということ。きっちり一度でケジメをつける。自分の描いた落とし所に、強制的に着地させる。」

「目先の利益に転ばない、というのは交渉時において重要なポイント。」

大事なポイント毎に例文が載せてあった。生意気な事を言わせてもらえば、レジュメは1ページ～24ページまでびっちり交渉ケース、ポイントが書かれていた。そのボリュームもさることながら、書いてある内容の質の高さに感嘆する。交渉事は実におくが深い。奥が深いがその中に一筋の切れない軸があるのだ。表裏一体とはよく言ったもので、表も裏も、いわば交渉時になったら、大切なことは同じである。

「勝負に選ばれる方法」を知っておく事は重要である。

11:30a.m

研修終了。記念撮影後、修了式まで今回の研修について参加者全員で感想を言い合った。

田中さん「電話応対とか聞いたことがなく、まずお手本というものが身近にない。そのせいか、自分のいつもの電話の癖、話す癖が抜けないことに気付く、これからの課題したい。敬語や言葉遣いに関しては、これを知っていると、年代問わず接触でき、主導権をとり、話ができると思う。締めるところは締め、緩めるところは緩めて、メリハリをつける。掛け合いに関しては、仕事柄掛け合いが常にある状況にある為、慣れた環境での掛け合いになっている事に気付けた。今回の研修で学んだのはその掛け合いの重要さと、自分の仕事で当てはめると、工事の前のそれ以前の電話応対でまず相手に喜んでもらうことを意識する。・・・掛け合いで思い出す人がいて、その人は掛け合いで負けたときがないと。言わせる技術から、軽い追い込みから、相手に気付かせない内にやってしまう。言い慣れている、場数を踏んでいるという事もあるだろうけど、それを今回の研修で思いだした。いつも自分の守備範囲内ではなく全然知らないところで掛け合いを試したくなった。」

成富さん「まず今回の研修は今までで一番充実していたかもしれないと思った。5時間という研修の時間はとても早く感じられた。それはきっと研修自体に緩急を織り交ぜて行ってくれたからだろうと思う。だから、疲れることもなく、時間を感じる事もなく、研修にかなり集中してしまっていた。電話応対に関しては、やはり言い慣れているのは違うなと感じた。そして声だけ伝えることの難しさと重要性。その中でやはり、自分の言葉は武器

になると、武器にしたいと思った。電話応対でもそうだが、掛け合いも自分をいかにコントロールするか、感情の起伏の使い分けなどが重要と思う。かなり充実した研修だった。」

三橋さん「かなり緊張した。敬語など自分では大きな発見もあった。自分にはどれも必要なことだった。身近な人をお手本に、2日間で学んだことをもっともっと学び、身につけたいと思う。」

和田「今回の研修のいいところは朝早くからという事。研修自体も充実しているし、研修後の時間の使い道も充分できて、丸1日が充実できると感じた。電話応対は先生の言った通り、自分の経験上も場数と慣れだと思う。ここでやったロープレは絶対無駄ではないが、実際電話応対してみると、ロープレ通りにはなかなかいかないのが現実だと思う。ただこの研修をやったか、やらないかは大きな差で、やらなければイメージもわからないし、記憶の引き出しから出てこないのも、一向に電話応対のマナーはできないと思う。やっていれば、それこそ小さな自信となり、数をこなす毎に身につくかもしれないから、この研修は電話応対経験者、未経験者問わず重要だったと思う。掛け合いに関しては、誰もが小さな掛け合いを、普段からしているかもしれないと思った。臨機応変とか瞬時の判断が苦手なので、掛け合いを参考にしたい。そしてやっぱり日頃からどんなときも準備→実行→後始末の大切さ感じた。」

12:00p.m

修了式。1人ずつ、修了証頂く。やはりこれは何度もらっても嬉しい。・・・そう何枚も頂いているわけではないが。そして今回の研修も12:00Justに終了したのである。最後に修了証に書かれていた最後の言葉を記したい。

「ここで学んだ事と過ごした時間、そして自分自身に、  
自信を持ってください。

Far East Group が主催する研修は  
ただの技術や手段ではなく  
「道」であり「芸術」です。

「極める」という姿勢で取り組んで下さい。  
これからも、あなたに期待します。」

## 電話応対研修【2日目】を終了して

電話研修2日目が終了した。2日目もやはり、緩急のある研修で5時間という時間がとても短く感じられた。始め、みんな前回よりもそれほどの緊張もなく始まった。緊張がないというせいでもないだろうが、みな始めの先週の復習ロープレでは少し詰まったり、間違えたり、挨拶を飛ばしてしまったりと、基本スタイルが少し崩れてしまっていた。先週の先生はとにかく参加者達を誉めてくれたが、今回の先生は、否定もしないし怒りもしないが、少し厳しくチェックしていた。先週やったこと事の徹底である。小さなこと、小さな事だが当たり前で大事なこともあるが、姿勢、ペンを持つ順番、メモの紙の位置、挨拶、決まり文句、徹底して繰り返した。先生はこう思っていたのかもしれない。「君たちは、1日目の研修を既に受けている。確実にステップ・アップしているんだぞ。先週のままで止まっているのは止めなさい。先に進んでいるんだぞ。」と。まあ、これは私の勝手な憶測だが。先生が少しピリッとしていたら、全体の空気の流れも少し変わった気がした。

・・・心を動かした？・・・

そして先週の復習ロープレが終わると、今回のテーマ「掛け合い」が始まった。とにかくボリュームのあるレジュメは読み応え満点だった。これだけのレジュメを用意するのはどれほど大変だったのだろうと関係ない事まで考えてしまった。内容はボリューム以上に濃いものであった。交渉時の重要な事から交渉技術を各自の「道」とし「芸術」の域まで高めて欲しいと書かれてあった。言葉の力を磨き、言葉を武器にし、常にいつでも闘える自分でいること。この概念ともいうべきものこそが「芸術」と私は思ったりもした。

掛け合いに関しては、私はまだレポートを書くのは早いかもしれないが、今回かなりレジュメを抜粋させてもらい書かせてもらった。このレポートを書くことで掛け合いに関しては、研修を受けた時とはまた違う印象を持つことができたのでレポートを書かせてもらったことに感謝したい。

そして2日間この研修に参加させてもらったこと、参加者と先生と過ごせた時間、貴重でした。他の研修は受けたことないけれど、普通の研修とは違うという事は感じています。この研修が決して電話応対技術向上だけを目的としてないことを、目的は、電話応対研修を通じてというところに意味があり、電話応対を通じて「言葉」の力を磨き、掛け合いを通じて、勝負の要諦（軸・間合い・一体感）を身につける、これこそが目的だったと、2日間の研修を受け本当に目的通りの研修だったと実感しました。最後に記録係として、こうしてレポートまで書かせてもらえたことに感謝しています。

最後に私が最後まで印象に残り、本当にそうだなと思った言葉で終わらせたいです。

「言葉は武器だよ。」