

いまさら聞けないビジネスマナー

美しい電話応対

現代礼法研究所代表兼マナーデザイナー

岩下宜子

(七八〇字)

電話の第一声は、第一印象です。第一声で相手は好きか嫌いか決めてしまいます。

良い第一声は口角を上げて、少し声を張るようにするといいでしょ。人間の声もギターやバイオリンと同じです。弦だけでは音が出ないように、人間の声も声帯から出た音をのどの奥、口の奥、鼻の奥に響かせると、その人のもっている一番良い声になります。口の端(笑顔)を上げて声を出すと、自然に良い声になるそうです。鏡を見て笑顔になってから電話に出るといいでしょう。

相手が見えない電話は、①迅速②正確③ていねい親切がポイントです。相手が見えないので待たせられるとイライラします。三リン鳴らすは会社の恥と言われるように、三回以上鳴らさないで電話に出るようにします。保留にする場合も一五秒待たせると長く感じる事が分かってきます。話すスピードは、普段より少しゆっくりしていいに話すと良いです。滑舌をよくするために普段から発声練習

profile

いわしたのりこ 現代礼法研究所代表兼マナーデザイナー。特定非営利活動法人(NPO)マナー教育サポート協会理事長。ほかにNPOりすシステム理事。公益財団法人日本電信電話ユーザ協会もしもし検定専門委員。近著「監修に「マナーのすべてがわかる便利手帳」(ナツメ社)、『50代からの冠婚葬祭さちんとマナー』(主婦の友社)などほか多数。

習をしておきましょう。

何より大事なことは、電話の向こうにいる人に対し、心からの思いやりの気持ちで応対することです。そうすることで親切で優しい話し方になるのです。また、正確に聞き取るために復唱確認も大切です。電話番号など大切なことは必ず復唱します。そして必ずメモを取りましょう。受話器は必ず利き手でない手で持って、メモを取ります。伝言をお願いされるときには、初めに名乗っていても、最後に名前を名乗ってください。相手に安心感を与えます。電話を切るのは先にかけてた方ですが、相手が目上の方、お客さまの場合は、自分がかけたときであっても相手が切ったのを確かめてから切るようにします。切り方は、失礼のないように最後まで受話器を耳から離さずに、反対の手の指で切る癖をつけるとよいです。最初の印象も大切ですが、余韻効果も大切です。ガチャンなど乱暴な切り方をしたら、印象はたちまち悪くなります。

「地域包括支援センター」を常識に

一般社団法人介護離職防止対策

促進機構(KABS)代表理事

和氣美枝

(八〇一字)

profile

わきみえ 二〇一三年から「働く介護者おひとり様介護ミートینگ」を主宰、二〇一四年七月にはワーク&ケアバランス研究所を、二〇一六年一月に一般社団法人介護離職防止対策促進機構を立ち上げ、「働く」と「介護」両立の啓発活動を展開している。

「働く」と「介護」の根本的な課題は何か、と尋ねられれば「介護保険の一般常識化がされていないこと」と答えます。「病気になるたら病院に行く」ということが当たり前なのに、介護することになったらどうしたらいいのか、ということが当たり前前になっっていないことが重大な社会問題だと考えています。「介護になったら地域包括支援センター」です。

地域包括支援センターは、二〇〇五年からスタートした介護保険法上の機関であり、認知度は四〇代から六〇代で約三割強。介護保険の徴収開始年齢も、お給料から天引きされていること自体気づいていない方も多いため、仕方がないといえれば仕方がないのかもしれない。でも、介護はいつ誰の身に起きるかわかりません。「知らなかったから仕方がない」では済まされないので。

介護が気になっている方に「地域包括支援センターに行ってみたら？」と声を掛けるだけで、どれだけの方が救われるか。介護保険制度が分から

なくても、地域包括支援センターに行つて「介護保険制度を教えてください」と言えば教えてくれます。また、ケアマネージャーとヘルパーの違いが分からないのであれば、同様に「〇〇が分からないので教えてください」と言えば教えてくれるのです。

「企業における介護施策は、いつまでの程度の取り組みをしたらいいのでしょうか」というお問い合わせがあります。貴社の従業員全員が「介護になったら地域包括支援センター」と言えるようになることが目安です。私は介護が始まって一四年目です。そのころと今とで何も変わっていないのが、この「介護保険の一般常識化」です。今から「当たり前」にする努力をしない限り、この先一〇年後も何も変わっていない社会が待っていると考えられます。

みなさんのお子さんがみなさんの介護であたふたしないためにも、もちろん自分の両親や配偶者のためにも「地域包括支援センター」の一般常識化に努めていただきたいものです。

介護と仕事、両立のポイント