

こんなところに！ 接客 のプロフェッショナル



今月は
コールセンターの
オペレーター篇

お客さまの印象に残る、想像の一步先をいく接客は重要です。さまざまなプロフェッショナルによる「マニュアルを超えた接客テクニック」を通じて、営業や接客をする上で大切なサービスのヒントを、接客コンサルタントの菊地麻衣子さんに解説してもらいます。

コールセンターのオペレーターとは… 「声だけで良い印象を与える」プロフェッショナル

コロナ禍で、外出機会が減っている今、消費者には事前に電話で確認をして、無駄な外出や接触を減らそうとする心理がはたらくようです。コールセンターのオペレーターは、お客さまからのさまざまな問い合わせに対応します。疑問点があるお客さまは不安や不満を抱えているものです。そのようなお客さまに対してオペレーターは、「声だけで良い印象を与える」プロフェッショナルです。

ステップ1 声だけで笑顔と分かる「笑声(えごえ)」で、歓迎されていると感じさせる

コミュニケーションというのは、言語と非言語から成り立っています。非言語とは「言葉以外の表情や視線や動作」などです。

対面であれば、笑顔の表情やお辞儀などの動作で相手に歓迎を表すことができますが、電話ではそうはいきません。ただ、電話でも使える非言語コミュニケーションが「声」です。いくら言葉では「お電話ありがとうございます」と言っている、その声が暗く投げやりな印象であれば、お客さまには歓迎の意は伝わらないでしょう。オペレーターは、「笑声」という声だけで笑顔と分かることを意識しています。そのポイントは、声のトーンをワントーン高くすること、対面よりもゆったりとしたペースで話すこと、抑揚をつけて声に表情をつけること、そして、一番大切なのは実際に口角を上げて笑顔を作りながら話すことです。

ステップ2 最初と最後に思いやりの表現を取り入れる

帝国ホテルのオペレーターは、1秒以内に電話に出られるように、通話ボタンに手を置いた状態で待機をしているそうです。一般的なオペレーターも基本的には3コール以内に電話に出るよう努めています。そして、最初に「お電話ありがとうございます」と、お問い合わせいただいたことへのお礼から始めます。電話でも第一印象はとても大切なのです。

そして、最後に「他に何かお手伝いできることはございますか?」とお客さまに不安や不満が残っていないか確認を行い、「私〇〇が担当いたしました。失礼いたします」と名前を名乗り、お客さまが電話を切ってから切電します。電話の内容をマニュアル化することは難しいですが、最初と最後に思いやりの表現があるだけで、ぐっと良い印象になります。

これが接客テクニック

ステップ1 声だけで笑顔と分かる「笑声」で、歓迎されていると感じさせる

- 声のトーンをワントーン高くする。
- 対面よりもゆったりとしたペースで話す(1秒5文字を意識)。
- 抑揚をつけて声に表情をつける。
- 実際に口角を上げて笑顔を作りながら話す。

ステップ2 最初と最後に思いやりの表現を取り入れる

- 最初に、お問い合わせをいただいたことへのお礼を伝える。
- 最後に、用件が終わっても、まだ不安や不満が残っていないかを確認する。



あなたも今日から、接客のプロフェッショナル

電話対応は大事な接客で、会社の印象が決まってしまうこともあります。相手にはこちらの表情が見えなくても、声と言葉で思いやりを表現することが大切です。

菊地 麻衣子 (きくち まいこ)

&MIND代表、日本航空で国際線客室乗務員として勤務後、高級会員制ホテルのコンシェルジュとして従事。独立後は接客とメンタルヘルスをテーマに、研修・講演・コンサルティングを行っている。著書に「イヤ」と言ってもこじれない、嫌われない! ちょうどいい「言い回し」と「振る舞い」。「絶対に身につけたい 本物の接客」(共に明日香出版社)。

