

## あいさつの基本

皆さんは困っている人に自然に手を差し伸べることや、温かい声をかけられることはすぐに出来ないケースはありませんでしたか？

そんなときは、「相手が何を求めているのか？」「どうすれば喜ばれるのか？」を考える事から始めましょう。誰からも好感を持たれる人は誰とでも円滑な人間関係を築ける人です。このように「人に好かれる」「好感を与える」ことは**身だしなみ、立ち居振る舞い、言葉遣いが重要になります。**

人に好感を与えたいという気持ちが無ければ身だしなみや立ち居振る舞いもぞんざいになり態度も緩慢になります。油断大敵です。

相手の気持ちを察するように努力すれば相手は、自分のことを深く理解し信頼感を抱いてくれるでしょう。私達は被災された方々の対応を主にしています。

被災されて盛岡に避難された方は、地元を離れ寂しい思いをしている方や、罪悪感を持つたり複雑な思いで暮らされています。

その様な方にどんな言葉をかけたらいいでしょう？人間関係を言葉でどのように構築していったらいいでしょう？

これらを踏まえて人間関係の基本の挨拶などをおさらいしていきましょう。

## 電話対応の基本

仕事で欠かせないのが電話です。取り慣れていないと電話に出るのが怖いものです。

できるだけ早く担当業務を覚えて、センターの業務内容など知識を身につけましょう。

センター内の事情に詳しくなることで、自信をもって電話の対応ができるようになります。

また、電話を掛ける時の相手の状況を考えて「**迅速**」「**正確**」「**簡潔**」を心掛けましょう。

### ■メモの内容

- ・先方の用件は **5w1h**「誰が、何を、いつ、どこで、なぜ（どんな目的で）どのように」を必ず聞きます。それをメモする事を忘れずに。
- ・先方の要求を正確に理解するためにも集中力や判断力を身に付けましょう。

### ■言葉遣いのポイント

- ・「もしもし」は呼び掛けの言葉
- ・「お名前は？」は尋問口調
- ・「ちょっと」は失礼な印象
- ・「はい？」の語尾を上げる言葉は相手が戸惑う
- ・社内用語は使わない
- ・身内に敬称は使わない

### ■ビジネスの慣用句

- 「少々お待ち下さい」「お待たせいたしました」「かしこまりました」「申し訳ございません」
- 「恐縮ですが」「お手数ですが」「席を外しております」「頂戴いたします」