

電話応対で好印象を与える 3つのポイント

電話は顔がみえません。電話の向こう側にいる相手に良い印象を与え、スムーズなコミュニケーションをとることが大切です。相手に良い印象を与えるには、「声の表情」に気をつける必要があります。その3つのポイントを紹介します。

1. 笑顔で笑声で

声には心が宿って、相手に伝わります。口角を上げて笑顔で話すことで、自然と声も笑顔を感じるような声になります。この声を^{えごえ}笑声といえます。



電話だから相手に表情や動作・姿勢は見えないからと、暗い表情で話したり、椅子にふんぞり返って話したり、面倒くさいなと思いながら話すと、その心が声とともに相手に伝わってしまうのです。

電話に出る時は、姿勢を整え、意識的に口角を上げ、笑顔で笑声で話しましょう。

ただし、介護事業所などでご入居者・ご利用者のご病気などについて話す時は、静かに落ち着いた雰囲気でお話しましょう。

2. ハッキリと伝わる声で

電話は声だけですべてを伝えなければいけませんので、ハッキリと伝わる滑舌の良い声を出すことが大切です。そのためには「あ・い・う・え・お」という母音をはっきりと発音できていないと相手は聞き取りづらいものです。特に「あ」の音は、口を一番大きく開けて発音します。口を縦に大きく開けて「あ」の音が綺麗に出るようになると、他の音もよく出るようになるそうです。

3. 少し高めの声で

声のトーンが低いと滑舌が悪く聞こえがちで、自分は普通にしゃべっているつもりでも、相手はボソボソした声に感じ、悪い印象を与えてしまうことがあります。

人は「声のトーン」で印象を判断しているとも言われます。電話で話す時は、普段話す声よりトーンをあげ音階の「ラ」の音くらいで話すと、相手に明るい印象を与え、しかも聞き取りやすくなります。



垣内 イスズ