

3 ビジネス電話

ビジネスに電話は不可欠のツールである。入社したての頃、机上の電話が鳴るとびくびくしたことを思い出す。それまで電話の受け方やかけ方を習ったこともなく、どのように応答していいのかわからなかったからである。電話の応答は社会人にとっては当たり前のことであるから、敢えて教えられることもない。しかし、新入社員にとっては最初の関門となることは間違いない。

電話は相手の顔が見えないため、仕草や態度で相手の様子を推し測ることができず、声だけでコミュニケーションをとらなければならない。不思議なことに、声には自分の気持ちや態度が表われてくる。見えないからと高をくくっていると、とんでもないことになる。

ビジネス電話の基本は4つある。まず、明るい声でハキハキと応答しよう。暗い声は相手を嫌な気分にし、奥歯に物が挟まったような言い方では用件を正確に伝えることはできない。自分の気持ちを明るくしておくことが肝要である。

次に、丁寧な言葉遣いで対応することである。ビジネス社会は一定の距離感をもった付き合いとなるので、丁寧な言葉遣いは当然のことである。この場合に注意しておくべきことは、「はい、はい」と「はい」を繰り返さないこと。筆者は秘書の時、「“はい”は一回にしろ」と叱られた経験がある。「はい、はい」は相手を侮辱しているようにも、あるいは自分がへりくだり過ぎているようにも聞こえ、相手に不快感を与える。「おっしゃるとおりです」や「そうですね」といった相槌言葉のバリエーションを増やしておくことが大切である。

三つ目は、話は簡潔に要領よくまとめることである。相手も忙しい中で電話をしているのだから、相手を慮れば話は簡潔でなければならない。この場合、相手の言葉の中からキーワードを探し出して復唱すること、復唱に当ってはゆっくりと話すことを心がけよう。キーワードを探し出せば用件が簡潔に要領よくまとめられるからである。また、相手の言葉を復唱することは、自分で考える時間ができ、用件を正確に理解することにも繋がる。然も、相手は自分の言葉が繰り返されることで、真意が伝わったと安心する。

なお、パソコンを見ながら電話の受け答えをしたり、あるいは別の書類に目を移しながら電話をしている光景をよく見かけるが、このような態度では電話に集中することができない。相手に失礼であるし、用件を正確に把握することができなくなるので厳禁である。

最後に、電話をしている時には常にメモを取ることである。人間の記憶とは曖昧なもので、新しい事象が発生すると古い事象を忘れることがある。ビジネス社会には様々な事象が発生し、常に流動している。電話の内容を思い出すとき、メモを残していると記憶のよみがえりに役立つので実践してほしい。