

「気配り」のすすめ

「気配り」のすすめ

- [電話対応での気配り](#)
- [来客対応時の気配り](#)
- [他社を訪問するときの気配り](#)
- [廊下・階段・トイレでの気配り](#)
- [休み前、休み明けの気配り](#)
- [アフターケア](#)

自分を鍛える

- [なぜ、自己を鍛えねばならないか。](#)
- [体を鍛える](#)
- [「知力」を鍛える](#)

【規則と規律】

- [組織とルール](#)
- [悪法も法](#)
- [規律・規則と常識](#)
- [規律・規則の遵守](#)
- [指示・命令・連絡・報告](#)

「気配り」のすすめ

電話対応での気配り

株式会社現代コミュニケーションセンター 所長 坂川山輝夫

もし現在、企業社会に電話、ファックス、eメールなどが無かったら、今日のような経済や企業の発展があったでしょうか。

今は、いちいちお互いが出かけて行かなくても、必要な連絡、報告、調査結果、説明、解説、セールスなどの、情報伝達や受領、あるいは意志の疎通は居ながらにして果たせるので、その分だけ他の仕事や企画ができるようになりました。

ですが、この便利な文明の道具にもマイナス面があります。互いに相手が見えないということです。

言葉や数字は送信や受信ができて、それぞれのデリケートな心ですか、ニュアンスというのなかなか伝わりません。

そこで、やはり対面して用件を果たすということが大切となってきますが、果たすには更に気を配ることが重要な課題となります。

ここでは特に、電話に対する気配りについて申し上げます。

まず、いつかかってくるのか分からないのが電話ですから受ける側は、席を外すときは周囲の人には必ず行き先、席を外している時間、戻ってくる時間、場合によれば、行き先の電話番号、更に、席を外す理由なども伝えておくことです。

そうすれば、てきぱき、代わりの方が対応することができます。場合によれば、「お急ぎでしたら、123-4567番にお電話していただけますか」、ということもできます。

一番困るのは、例えば、「加藤ですか？さあ、ちょっと席に見当たりませんが。いえ、社内にはいるとは思うんですけども。」などと、周囲は恥を晒けだすような対応になってしまいます。

相手の立場に気を配るという面では、「私で宜しければご用件を伺っておきますが」という返事が、相手に喜ばれます。次に電話をかけたときに「いつもお世話さまで、毎度ありがとうございます」といった言葉を言ってから用件に入ることは相手の気持ちを開きますが、時と場合によっては、もう少し気を配った言葉が必要となります。

例えば、「会議中お呼び立てして申し訳ありません。」「せっかくお休みのところ、お電話いたしまして申し訳ございません。」「お出かけになると係りの方からお伺いしましたが、今お話しても宜しいのでしょうか」などです。

更に見えない相手同士ですから、言葉の行き違い、数字の勘違いなどがないように、ゆっくり、はっきり話すことが大切です。

特に、固有名詞。例えば、会社名や個人の名前には戸田と蘇我、須田と津田、一と七、それ以外に、間違いやすいことが多いものです。

来客対応時の気配り

株式会社現代コミュニケーションセンター 所長 坂川山輝夫

発展している会社ほど来客が多く、その出迎えや対応には気を配らなければなりません。

ところが、一部の受付係を除いて大部分の会社は、来客の対応や出迎えが仕事の全部ではありませんので、他の仕事が忙しいとついこれらが等閑になったり、事務的になることがあります。このため、発展している会社、伸びている会社がいつの間にか評判を落として、業績が急速にダウンするということになることもあるわけです。

どんな客に対しても感じの良い出迎えや対応をする必要があります。

さて、来客が現れたときは次のように出迎えてください。

大抵は、お客様の方から名乗ったり、訪問目的を言うものですが、そうでないときは会社名、氏名、用件などをこちらの方から聞き出します。聞き出すと申し上げて、ただし、ぶっきらぼうにならないようにしてください。また、約束のある・なしも聞きます。

約束があるときは、名指し人にすぐ取り継ぎます。約束がないときは、名指し人の在・不在、つまり、いる・いないかをすぐ伝えて良いか、これはいささか難しいことですが相手のお客様とこちらの会社との関係、また、お見えになった目的によって異なってきますので、臨機応変の処置が大切です。もし分からないときは、自分の一存で判断せずにお客様に、「お待ちください」と答えてから、社内の上役や、先輩などの助けを借りることです。

また、お客様がその人が目指す部署や、応接室に案内するときは、お客様の斜め半歩、ないしは、一歩前を歩いて誘導します。お客様が荷物を持っていたら、「お持ちします」と声をかけます。

また、階段や廊下では、客に、真ん中を歩いていただくようにいたします。エレベーターは、まずお客様を先に乗せ、降りる時は自分が先に降りて待ちます。更に、応接室では、出入口より一番遠い席が上席、つまりお客様の席なので、そちらにご案内します。ご案内しましたら、すぐ、「加藤が参りますので、少々お待ちください」と声をかけ、名指し人にその旨を伝えます。