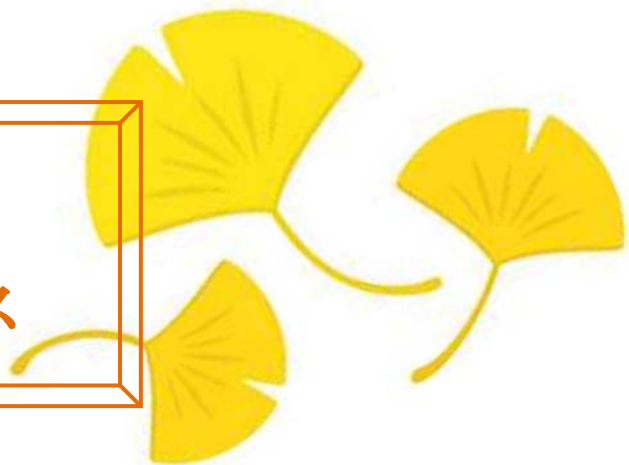


# 今すぐ使える マナーアップアドバイス



## 電話応対 ～第一声で会社の印象が決まる～

みなさんは、“初頭効果”という言葉をご存じでしょうか？  
心理学の言葉で「最初に聞いたり見た印象というのは、相手の記憶にしっかりと残る」という意味があります。

電話の場合の初頭効果は、まさに“第一声”につきます。最初のあいさつや名乗りが明るく爽やかであると、相手に良い印象を与えることができます。逆に、第一声が無愛想であったり、頼りない印象であれば、応対者本人だけではなく、会社全体の信用を落としかねません。

「第一声」が与える影響力は大きく、その後の応対に大きく影響するものです。だからこそ、忙しさや気分左右されることなく、常に職場の代表として、良い印象を与えられるような応対を目指していきましょう。

