

今すぐ使える マナーアップアドバイス



電話応対 ～分かりやすい言葉を選び取るう～

電話は「分かりやすく、イメージしやすい言葉」を選ぶことが大切です。例えば、「〇〇の際にご持参ください」では、文字で見ると分かりますが、耳で聞くだけではイメージしにくいものです。「〇〇の時にをお持ちください」と言い換える方がイメージしやすいですし、柔らかく伝わる効果もあります。なるべく“書き言葉”ではなく“話し言葉”に変換しながら話すように意識してみましよう。

そして、言葉を選ぶときに“数量化”することも欠かせません。例えば、道案内をするときに「しばらく進むと…」「進むとすぐに…」等の表現の仕方では不十分です。「しばらく」や「すぐに」では、感覚に個人差があるためです。「500m進むと…」「2分ほどで…」等と具体的な距離や時間に変換して案内してみましよう。