

2-1 コンタクトセンターでのマナーとルール

【1】センター内でのマナーとコミュニケーション

学習ポイント

- 社会人としてのマナーを知る
- あいさつの基本を身につける

1 チームワークの大切さ

コンタクトセンターはたくさんの人が働く場所であり、センター全体、チーム全体で目標を達成する職場です。

また、コンタクトセンターは、連絡や仕事の引き継ぎ、エスカレーション等、他者とのコミュニケーションがうまくいかないと業務に支障をきたし、お客様に迷惑をかけることにつながります。チームワークをおろそかにしてはいけません。

社会人としてのマナー、センター内のルールを守り、協調しながら仕事を行い、自分勝手な行動や自分の考えのみで対応するようなことは慎みたいものです。良好な人間関係を保ち、円滑に業務を進めるためにはマナーの向上とルールを守る必要があります。



用語解説

「ルール」とは規則・規範のこと。「マナー」とは相手を思いやってする言動のことです。

2 身だしなみ

「おしゃれ」と「身だしなみ」は違います。

「おしゃれ」とは自分自身の楽しみのためにすることで、「身だしなみ」とは、職業人として接する相手に不快感を与えない、社会人とし

ワンポイント

「身だしなみ」は周りの人への思いやりです。「おしゃれ」は自分の楽しみです。

ワンポイント

「身だしなみ」の重要なポイントは清潔感があることと、機能的であることです。

て恥ずかしくない装いを整えることです。このことは他の職場もコンタクトセンターも同様です。

センター内に服装の規定があれば、その規定に従います。制服やスタッフジャンパーを貸与しているセンターであれば、きちんと着こなし、だらしない感じを人に与えないようにします。

【身だしなみのポイントとNG例】

身だしなみのポイント	N G 例
① 清潔感がある	袖口、襟元が汚れたワイシャツ、スーツのしわ、肩口のフケ、まとめていない長い髪、金髪、ひげの剃り残し
② 不快感を与えない	におい(汗臭さ、口臭、強い香りの香水等)、濃い化粧(メイク、ネイルアート)、露出度の高い服(キャミソール、ミニスカート)、派手な衣服(カラーシャツ、ラメ・スパンコール付)
③ 機能的である	大きなアクセサリ、長い爪、ロングブーツ、サンダル
④ 安全性がある	ピンヒール、ミュール、厚底靴
⑤ 企業のルールを守る	IDカード未着用、制服の勝手な着こなし

※職場・センターによって、ルールは異なります。

3 あいさつ

ワンポイント

「あいさつ」は人間関係の潤滑油です。

あいさつは仕事を行っていく上での基本です。お互いに気持ちの良いあいさつを交わすことによって、その場の雰囲気や和やかになります。つまり、あいさつは人間関係の潤滑油といえます。

コミュニケーションの第一歩はあいさつから始まります。

あいさつができない人が、人とコミュニケーションを取って、仕事をすることはできません。

業務はあいさつで始まり、あいさつで終わります。

では、感じの良いあいさつの仕方を確認しましょう。