

3-1 電話対応の基礎

【1】話し方の基礎

学習ポイント

- 話し言葉と電話の特性を知り、対応に活かすことを理解する
- 発声、発音、語調という話し言葉ならではの基本事項を理解する

1 話し言葉の特性

オペレーターは、声や声の表情、話し言葉の知識を持ち、実践する必要があります。声や話し言葉のプロ、という意味では、アナウンサーやキャスターに近い職業であるともいえるでしょう。

話し言葉のポイントは次の通りです。

【話し言葉のポイント】

- 1 話し言葉は聴覚に訴える言葉なので、感覚的、情緒的な表現のウエイトが高くなります。発音や発声、イントネーションなどの音声表現スキルが重要です。
- 2 話し言葉は取り消しがききません。一度言った言葉を訂正、撤回することはできますが、発した言葉そのものをもとに戻すことはできません。
- 3 話し言葉はものごとの変化を順番に伝えるのに適します（アナウンサーの実況中継がその典型である）。
- 4 話し言葉は「考えてから（考えながら）伝える」ことが必要であり、耳で聞いてわかる言葉の選択と順序立てたわかりやすい説明が要求されます。
- 5 電話の場合、互いの姿が見えないため声の表情、言葉遣いや物の言い方が対応の印象を決めます。

ワンポイント

電話は一瞬でわかる話し言葉で。Eメールは一生残る書き言葉で表現しましょう。

2 声の表情

電話対応での声の印象の良さは、お客様に感じの良い、親切な対応だと思ってもらえることの大きな要素となります。声の表情が信用・信頼を勝ち得ることも多いのです。

ワンポイント

電話の第一印象は、声の表情で決定されます。

声一つで、気分、感情や仕事に対する姿勢、知性、健康状態までが相手に伝わります。声はあなたにとって大きな武器となります。

自分の伝えたいことがお客様に、正確に、期待通り以上に伝わるような声を持てるように、日頃から自覚し、訓練しておく必要があります。

【良い声の条件とは】

- 1 通る声が出せること（はっきりと聞こえること）
- 2 大きな声、小さな声、高い声、低い声が出せること
- 3 濁ったり、かすれたり、割れたりしないこと
- 4 長時間、声を出しても異常をきたさず、体調が悪い時でも、用件を十分に伝えられること

用語解説

プロミネンスとは、強く発音して、強調することです。

また、「伝わる声」を作る要素に「発声」「発音」「語調」があり、「語調」を決めるものに、「イントネーション」「アクセント」「プロミネンス」「ポーズ」などがあります。

3 発声を鍛える

ワンポイント

腹式呼吸で「通る声」を目指しましょう。また腹式呼吸ができると、のどを痛めることが少なくなります。

発声とは文字通り「声を出すこと」です。私たちは、肺から送り出される呼気の圧力によって声帯を震わせて声を出しています。よって、発声は呼吸方法と密接に関連します。

呼吸の仕方には、「腹式呼吸」「胸式呼吸」があります。声を出すということには腹式呼吸が向いています。

腹式呼吸は、下記のような練習を継続しているうちに普段でも無意識にできるようになります。

【腹式呼吸の方法】

① 椅子に浅く腰かける	深く腰かけて背もたれにもたれず、浅く腰かけてまっすぐな姿勢が保てるように座る。
② 背筋を伸ばし、あごを軽く引く	背筋を曲げたり、下を向きすぎたりしない。
③ 肩・腕の力を抜き、体を楽にする	余分な力が入っていないかを確認する。
④ 鼻から静かに息を吸う	<p>このとき肩が上がらないように意識する。まずは息をフーと吐ききる。空っぽになったら鼻からゆっくりお腹に息を入れるつもりで、吸い込む。手を軽くお腹においていけば、息を吸い込んだときに、お腹がふくれるのがわかる。</p> <p>いっぱいになったらいったん息を止め、フー（スー）と言いながらゆっくり息を吐き出す。※胸式呼吸を行うと呼吸にともなうお腹の凹凸が逆になる。</p> <p>（息を吸い込んだ時、お腹がふくらみ、息を吐いた時、お腹が引っ込む）</p>



4 明瞭な発音

日本語の音節は、一般には、五十音と濁音（ガギグゲゴ等の濁る音）と半濁音（パピプペポ等の破裂音）と拗音（ようおんキャキュキョ等）、撥音（はつおんン）と長音（ちようおん伸ばす音）でできています。

音節の中の「ア・イ・ウ・エ・オ」を母音といい、その他の音を子音といいます。

日本語の音節は「ン」以外は常に母音で終わります。母音はすべての音節に入るの、発音を美しくするには、母音のトレーニングが必要となります。