

SHOKOKAI 10

地域を結ぶ総合情報誌 月刊 商工会

October 2018

特集

人がつながる、 地域が動く!

地域を訪ねて

鉾都の誇りを胸に。

栃木県日光市足尾町

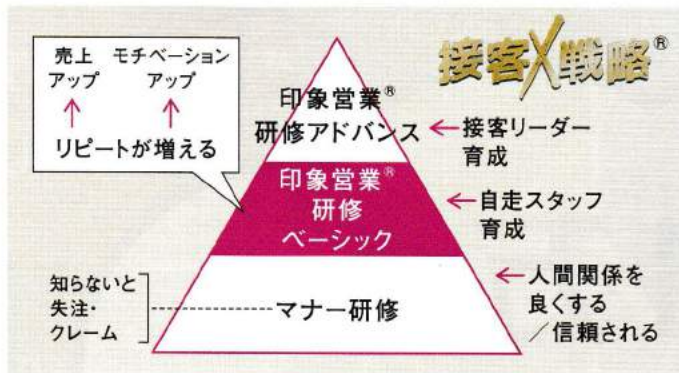
わたしのふるさと

演歌歌手 坂本冬美さん

商品を変えず、
人も増やさず、
リピーターを増やす

接客戦略

藤村純子



vol. 19

自分を整え、印象力をアップするための話し方の「か・き・く・け・こ」の「き」とは？

シチュエーションに合わせて使い分けたいT・V・T

今回、「き」で紹介するのは、「お客様が」聞きやすいT・V・T（高さ）、ポリウム（声の大きさ）、テンポ（声の速さ）のこと。

トーンはお子様には高めに、ご高齢の方には低めに。お客様にとってプラスになる情報を伝えるときにはトーン・ポリウム・テンポすべてを上げて話し、マイナスになる内容を伝えるときには下げて話すように心がけてください。人は楽しい・おもしろい話をしているときは自然と声のトーンが高くなり、逆に深刻な話をするときには声が低くなりテンポも遅くなりますよね。このように、T・V・Tはそのときの気分によって大きく変わるものなのです。

ですから会話の際にお客様のT・V・Tに合わせてことにより、「あなたの気持ちや状況をよく理解していますよ」というサインになり、お客様は「この人は私の気持ちを知っていてくれる」と感じ、安心して話したり聞いたりできるようなります。

クレーム処理は低いトーンで

ただし、一部例外もあります。その代表例が、クレーム処理の場合

合です。お怒りになっているお客様の大きな声に合わせて大きな声で返してしまつては、收拾がつかなくなりすよね。お客様がクレームをおっしゃっていることがわかったら、こちらはトーン、ポリウムを下げることで「あなたのご意見を真摯に受け止めています」という姿勢を声で示すことができます。テンポはお客様に合わせてゆつくり話しているのに早口で返すと急かされているように感じ、早口で話しているのにゆつくり返すと馬鹿にされているように感じてしまうことがあるからです。

電話はより明るく「ソ」の音階で

意外と気を抜きやすいのが電話対応です。電話は音が低くなりやすく、また、顔が見えないこともあり、どうしても暗い印象になりがちです。電話で初めて話すときなど、自分では普通に話しているつもりでも、相手に「機嫌が悪い

のかな」なんだか暗そうだな」と受け取られたら、マイナスからのスタートになってしまいます。とくに、声が低い方はいつもよりもワントーン高い声で話すように心がけてください。目安はドレミの「ソ」の音です。

接客というどうしても対面に重きを置きがちですが、お客様からの問い合わせなどの電話も重要な接客シーンです。お客様の雰囲気や素早く察知し、T・V・Tを意識してシチュエーションに合わせて上手に使い分けてください。



ふじむら・じゅんこ

リピーターづくりの専門家。接客戦略コンサルタント。BMLビジネスマナー研究所株式会社代表取締役。一般社団法人日本接客リーダー育成協会理事長。著書『期待以上』と思われるプロの接客作法（明日香出版社）は14刷、メルマガは1300人の経営者に読まれている。