

◎ラップ東京では、皆様のお役に立てるような様々な内容のコラムを発信しています。バックナンバーは www.raptokyo.co.jp から

「間違い電話」

ある施設と当社の電話番号が似ていて、よく、間違い電話がかかってきます。ほとんどの方は、すぐに間違いに気づくよう「すみません」と電話を切りますが、たまに一方的に要件を話してくる人もいます。「間違いです。」という、何も言わずに「ガチャン」。これはあまり気持ちの良いものではありません。気持ちを切り換えてというか、早く忘れて日常に戻ります。そんなある日、またまた間違い電話がかかってきました。

たまたま、その日は会社の電話を私の携帯に転送させていました。転送したこと自体、忘れていた私は、携帯にかかっていた電話に「池谷です」と言っていたのです。すると、その人は「すみません、間違えました」といって電話を切りました。それから数日後、また転送している間に同じ人から電話が鳴りました。また、間違い電話だ、と思っていると、私の声を聞いて「あれ、すみません。また間違えてしまいました。」とのこと。しかし、その謝り方や声の感じから、あまり不快な気持ちになることはなかったため、「はい、大丈夫ですよ」というと、「おかしいなあ。私、ラップ東京という会社にかけているんですけど、池谷さんにつながってしまう・・・」。ようやく、私も事態を理解し、お詫びと転送していたことなどを説明しました。

社会人になって、電話営業からはじまり、その後も何百人の方と電話で話しをしてきました。顔が見えませんが、声のトーンや言葉遣い、何となく伝わってくる空気感のようなもの。電話の先にいる人を想像するようになりました。電話にはその人のもつ雰囲気のようなものがでておもしろいな、と思います。皆さんもたくさんさんの電話を通して、いろいろな経験をされていると思います。

最近ではメールやラインでの連絡が多くなり、すでに相手とやりとりをしているので、以前のように電話だけでその人を想像するのは少々異なるかもしれません。それでも、やはり、声やしやべり方などが第一印象に与える影響は大きいと思います。

4月、新社会人になる方は、挨拶や名刺の受け渡しなど私たちに与っては懐かしい研修を受けると思います。私たちも新たな気持ちで、お客様との電話のやりとり、直接会ったときの印象などについて考えてみるのもおもしろいかもかもしれません。初めてのお客様や取引先の方など話すときは私たちと同様、相手も警戒し緊張しています。電話や話すのが少々苦手でも、挨拶は先手必勝。さわやかに元氣よくいきたいものです。

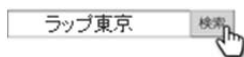
あまり根拠がないかもしれませんが、引き寄せの法則、というのがあがるそうです。不平不満ばかりを口にする人は、マイナス要素を引き寄せ、目標や夢をもってそのために何をすべきかを考え行動する人には、思わぬ出会いや助けがあったりするというのです。お客様はもちろん、自分を成長させてくれたり、よい影響を与えてくれるような人を引き寄せるために日々、心構えをしっかりとっておきたいと思っています。

先ほどの電話のお客様ですが、お会いしてみると想像していたとおりの方でした。この出会いを大切にしていきたいと思っています。

ご案内



スマホ対応、ホームページ、販売促進活動でお困りならラップ東京へ。
TEL:042-349-3535 (担当：田島)



※ラップニュース バックナンバーはホームページからご覧いただけます。

※ アンケートがありますのでよろしかったら、ご意見をお聞かせください。

<http://www.raptokyo.co.jp/>