



RI 第 2770 地区 **Rotary** 第 5 グループ



鴻巣水曜ロータリークラブ

世界に希望を生み出そう

Create Hope in the World

第 1481 回例会 2024 年 4 月 10 日



世界に希望を生み出そう

### 例会プログラム

司会 山口光男 SAA

点鐘

ロータリーソング斉唱(我等の生業)

四つのテスト唱和

会長挨拶

幹事報告

卓話 電話マナーアドバイザー

「聴き方が変わればコミュニケーションが変わる」

出席報告

スマイル報告

点鐘

坂口正城会員

細野潤一会長

小川加奈子幹事

松本智子様

松本安永委員長

大石正行委員長

### 会長挨拶

細野潤一会長

皆さまこんにちは。昨日は春の嵐のような天気でしたが、今日はいいお天気になりました。今日も例会に参加いただきありがとうございます。今年度は鴻巣 R C とコラボしてこども食堂を応援していますが、野菜には抗酸化作用がありアンチエイジングにも大変良いそうですので、たくさん食べたほうが良いようです。今日の卓話は合同会社テルザハートの松本智子さまにお願いしています。テーマは「聴き方が変わればコミュニケーションが変わる」です。大変興味深いテーマです。皆さんにも参考になることが多いと思います。本日も最後までよろしくお願ひいたします。



### 点鐘

細野潤一会長



### ロータリーソング斉唱

我等の生業

### 四つのテスト唱和

坂口正城会員



### 幹事報告

小川加奈子幹事

皆さまこんにちは。第 5 グループに新たなクラブが加わることになりましたのでご報告いたします。鴻巣イブニングロータリークラブです。詳細についてはわかりませんが、若い経営者の方々が多く参画されたと聞いています。会長には元鴻巣 R C 北川さん、幹事には同じく福島さんが就くそうです。新しいクラブの誕生を祝福したいと思います。本日の幹事報告は以上です。



## 事務局高橋さん



鴻巣水曜ロータリークラブにもご協賛いただいている鴻巣吹奏楽団の定期演奏会が開催されます。ぜひ足をお運びください。

わかりやすい言葉でフィードバックする。」このことを心がけたところ、クレームにもかかわらず「聴いてくれてありがとう。」という感謝の言葉をいただけたようになった。心が折れた時、退職という選択もあったのだが、試行錯誤の結果、「聴き方が変わればコミュニケーションが変わる」ということ実感する。今では電話応対は楽しいと感じている。現在はその経験を元にフリーの講師として、10万人を対応したノウハウと心理学を一体化させた独自メソッドを電話応対で悩んでいる方々にお伝えしている。受講者からは「より実践的でわかりやすい」という声をいただいている。心を伝えることができるはずの電話応対で苦しみ、メンタルが理由での離職者を一人でも多く減らしたい。「閉ざされた心を開放する太陽のようでありたい」と日々活動中。

## ・電話応対研修

電話にも第一印象があり一本の電話が会社のイメージを作ってしまいます。

まずは明るい第一声が大切です。「電話をくださってありがとうございます」というウエルカムな気持ちが伝えられる音声表現をすることです。

また、お客様の本当の気持ちに共感すること。お客様の話された言葉の裏に隠れた気持ちを受け止めフィードバックすることで顧客満足度が上がります。

## ・マナー研修

「マナーは愛」、マナーとは相手に対する思いやりや感謝や尊敬の気持ちを表現したものです。人にやさしさや思いやりを持って接するときにその場その場で最良の方法となるものです。人には承認欲求があります。

社長のみなさまには、社員の方の思いやりの行動に気づきほめていただきたい。何気ない行動に気づきほめることで認められているという満足度が増します。「ありがとうございます」と言うだけでなく、「○○してくれてありがとうございます」と具体的にほめること。そのために社長のみなさまには「マナー」という社員をほめる引き出しを増やしていただきたい。小さなことで

## 卓話

## 電話マナードバイザー 松本智子様



子育てが一段落し物流会社に就職し再配達、集荷のコールセンターお客様相談室など電話応対に特化した部署に配属される。自身の声は明るく、笑顔が伝わってくるとお客様からお褒めの

言葉をいただくこともあったが、クレームの場合それが弱点になり精一杯謝罪をするも「それで謝っているのか」「今笑つただろう」という指摘が多かった。ところが日本電信電話ユーザ協会主催の「電話応対コンクール」に出場をきっかけに、自身の応対の癖に気づき表現力の練習を重ねる。結果、埼玉県代表として3回の全国大会出場と全国3位入賞という実績を持つ。しかしお客様相談室に異動になり、また次の課題にぶち当たる。

「お客様の話をよく聴き、担当部署へ正確に伝えること」が、相談室の業務なのだが、「正確に訊かなければいけない」という気持ちが先になり、まるで尋問されているようで不快だ」と厳しい言葉をいただいてしまう。またクレームは会社への不満や期待があるからこそなのだが、突然スイッチがはいり人格を攻撃するような罵声を浴びるなど、お客様の理不尽なわがままや怒りの感情に心が折れ憂鬱な日々を送る。そこで心理学を学び「お客様の本当の気持ち、感情を察して受け止め、

すが社長のこのようなコミュニケーションが職場にも波及し定着率のアップにもつながります。

#### ・刑務所ボランティア

川越少年刑務所内で、仮出所前に面接の受け方、自分の考えを述べるという研修ボランティアをしています。所内の厳しい環境の中で自分を見つめなおして出所します。過去を変えることはできませんが、未来は変えられます。彼らの罪状や出所後などは一切知ることのない一期一会の出会いです。偏見に負けず、「二度と戻らないでね。」と思いを込め、また偏見のない社会になってほしいと願っています。

#### ・メンタルヘルス

相手の受け止め方によって〇〇ハラスメントは起きますが、伝え方、接し方をすることでそのリスクを回避できます。お互いに自分は正しいと思うところに齟齬が生まれます。相手の行動に怒りを持った時、その「怒り」

(第二感情)の前には「期待」(第一感情)があります。「〇〇してほしかった」が思い通りにならず怒りが起きるのです。相手に伝えるときには、「I (アイ) メッセージ」で「期待」(第一感情)を伝えます。

また、相手の話にはきちんとアイコンタクトして聞くことが大切です。



	本日	修正	
4月 10 日	4月 3 日	3月 27 日	
1481回	1480回	1479回	
通常例会	通常例会	移動例会	
会員数	26	26	26
出席数	18 (ZOOM出席)	19 (zoom出席)	(ZOOM出席)
欠席数	8	7	
例会出席率	69.23%	73.08%	%
M U 数	0	2	
合計出席数	18	21	
出席率	69.23%	80.77%	%

#### スマイル報告

大石正行委員長



#### 個人スマイル

宮城仁会員…異業種交流は、いつまでも皆様と共に頑張ります。本日の寿司誠にありがとうございます。

山口光男会員…松本智子様、本日の卓話ありがとうございます。

スマイル1…桜満開の新年度がスタートしました。初心忘るべからず。

津田健三会員・加藤勉会員・馬場知行会員・間室照雄会員・松本安永会員・井上脩士会員・大澤二三夫会員・柿沼洋一会員・坂口正城会員・宮坂良介会員・細野潤一会員・宮内たけし会員・大石正行会員・本多邦光会員・小川加奈子会員・小宮山浩三会員

#### 出席報告

松本安永委員長



前回までの合計	523,000 円
本日の合計	18,000 円
次回繰越金合計	541,000 円

## 今後の活動予定

4月 17日(水)	第 1482 回 通常例会
4月 24日(水)	第 1483 回 通常例会
5月 1日(水)	休会
5月 8日(水)	第 1484 回 通常例会
5月 15日(水)	第 1485 回 通常例会
5月 22日(水)	第 1486 回 通常例会
5月 29日(水)	第 1487 回 移動例会

クラブ会報委員会  
委員長 井上脩士 副委員長 木下純一  
委員 中島安啓 植原良介