



日々の暮らしで磨かれる—— 日本が誇る「お・も・て・な・し」

今年の流行語大賞は稀に見る混戦になるとい
う話だ。前半の「今でしょ」「アベノミクス」「じえ
じえ」に、「倍返しだ」と「お・も・て・な・し」が割
り込んできた。それぞれが、お笑い芸人の作為的
な一発ギャグではなく、世相と社会を反映した感
が強いのも面白い。

流行語だけあって、この原稿が出る頃にはそろ
そろ手垢がついていると思うが「お・も・て・な・
し」とは何なのか一考したい。

ひと月ほど前に、ある電話コンクールの審査員
をした。出場者のレベルはかなり高かったと思う。
声の出し方・確認の仕方・相づち・話のストーリ
ー性——どれもなかなか申し分ない。難を言え
ば、お客様役がときどき行方、困った感じのつぶ
やきや悲しげな声の表情、つまり「ええ、そうな
の?」とか「それは困った——」ということを表す
フレーズに対する反応が弱いのではないかと感
じた。言ってみれば、想定された会話の中での
訓練や練習を積んだトークには強くても、瞬時に
相手の気配を感じとりフレーズにする、いわばフ
レーズ力に弱点があるように思えたのである。

この反応をレベル分けすると、

- ・感じないから答えない
- ・感じているけど答え方がわからない、あるいは
言葉が出ない
- ・感じたからワンパターントークだが答える

・感じたからお客様と同じ温度で応える
の4段階になる。

これはスキルというよりも感性、心性の問題で
はないかと思う。心のIQ=EQだ。こうしたことは、
練習・訓練ではなく、その人の生活体験からくる
ものかもしれない。

先日、道を尋ねたときに、たいへん親切なおば
さんが現れて、おばさんの先導の元に無事目的
に着いたという経験をした。タメ口のおばさんが
接客や対応のトレーニングを受けた人だとはどう
てい思えない。しかし、「道を聞く」ということ
に対する反応力、満足度は十分であった。「東京で
は、現金の入った財布を落としても戻ってくる」と
の滝クリさんのスピーチは少々オーバーかもしれ
ないが、「相手も気持ちいい、自分も気持ちいい、
みんなが気持ちよく、みんなの利益になることは
気持ちがいい」——そう思う感性・心性が「お・
も・て・な・し」なのだろう。

日本人だからといって日本びいきをするわけでは
ないが、私の海外での体験からしても日本人の接
客(必ずしもお金をもらっての対応とは限らない)
のすばらしさは群を抜いていると感じる。それは、
繊細な感性、豊かな対人関係の言葉に基づくもの
であろう。クレーン対応の際でも、この繊細な「感
じる力」を是非生かしてもらいたい。日本は「お・
も・て・な・し」の国なのだから。



著者：玉本美砂子

テレマーケティングアウトソーサー、JBMコンサルタントの代表取締役社長。日本電信電話ユーザー協会講師で、同協会主催の電話対応コンクール全国大会の審査員。著書に「クレーン対応の基本(ばる出版)」「クレーン対応 聞く技術、断る技術(ばる出版)」がある。