

Recipe

見えなくても伝わる！
表情と態度にもっと気を配ろう

「人は見かけで判断してはいけない」と子供の頃、学校の先生から教わった。もっとも、先生は「服装の乱れは心の乱れ」とも言っていた。どっちなんだ？ 私などは、いい年だから男性の顔やスタイルという見かけに全然こだわらない。「イケメン」なぞという軽薄な言葉は嫌いなほどだ。まあ、キムタクくらいのレベルなら十分許容範囲だが(突っ込むところですよ)。

「メラビアン」の法則」というビジネスマナー研修の定番ネタがある。感情や態度のコミュニケーションにおいて、送り手がどちらとも取れるメッセージを送った場合、受け手は声の調子や身体言語を重視するというものだ。よく出る例として、料理を食べたとき、やや暗い表情で、かつボソボソと「おいしい」と言っても、聞いた人は「おいしそうだ」とは思えない。言語の情報より視覚情報や聴覚情報がより影響を与えるのだ。

ところが、このメラビアンの実験、どうも内容が1人歩きしたのか、「人は見た目が9割」とか「話の内容なんて人はあまり聞いていない。話し方、声の表情の方が大切」という解釈がまかり通っている。メラビアンさんは何もコミュニケーションにおいて、言葉より見た目や声が大事とは言っていないし、言葉を軽視してもいない。言葉がコミュニケーションの最大の手段であることに変わりはないのだ。言葉の意味を支え、補強するのが視

覚・聴覚情報なのだと解釈すべきだろう。

要するに、言葉と顔の表情・声の表情・態度が一致してこそ、正確に自分の意図や感情を伝えられるということだ。

聴覚情報のみが頼りの電話応対でも、顔や態度を無視してしまう人は多い。以前、センターの研修で「顔の表情は声の表情と一致する」と述べたら、「電話では相手から顔が見えないので、顔の表情は関係ないのでは？」と質問されたことがある。「電話では顔が見えないから」と考えていると、言葉だけを繕った応対になる。「電話でも顔が見えるから」と考えると本心が相手に伝わるものだ。

お客様のクレームに対して「申し訳ない」とも「共感する」とも思わないで、言葉だけの謝罪をしたとしても、電話の向こうにあるあなたの顔の表情はお客様から見えている。本心から「申し訳ない」と思うから、それが顔の表情に表れ、そして声の表情となって伝わるのだ。

言葉でもって伝えることを仕事とするオペレータなら、徹底的に言葉の使い方とその言い方にこだわるべきだ。気持ちと声を一致させられるよう言葉の力を磨いていこう。

誰が格好いいとかイケメンだとか言っている暇はない。そうだ、私もいい年なのだから、キムタクなんて卒業し、岡田准一で我慢することにしよう(ここも突っ込むところですよ)。



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「クレーム対応の基本(ばる出版)」「クレーム対応 聞く技術、断る技術(ばる出版)」がある。