



ユーザ協会ニュース 2025年7月号



新潟・下越ブロック事務局

〒951-8133 新潟市中央区川岸町1-38-4

TEL: 0120-221-730

FAX: 0120-567-668

E-mail user.nk@jtua.or.jp

【受付時間 9:00~17:00 土日・祝日除く】

好評
受付中

「ビジネスマナー・電話応対 実践研修」

- 日時：7月29日(火) 9:30~16:30
- 会場：NOCプラザ 201号室
- 料金：会員5,500円(税込) 一般7,700円(税込)
- 定員：先着 20名 (定員になり次第締め切ります)

募集
開始

「ビジネスコミュニケーション力 向上研修！」

- 日時：9月26日(火) 13:00~17:00
- 会場：NINNO3 (ニーノスリー) プラカ3地下1F
- 料金：会員3,300円(税込) 一般5,500円(税込)
- 定員：先着 20名 (定員になり次第締め切ります)

***お申込み方法等詳細は、今月の同梱チラシでご案内しております。**

※当日の受講キャンセルについては、研修準備の都合上、受講料を請求させていただきますので、ご了承くださいませようお願い致します。

ニャン子先生の電話おもしろコラム

第15話



～お客様はあなたの応対を評価しているにゃ～



ニャン子です。早いものでもう7月。夏休みの計画でワクワクしている人もいるのかなにゃ？

このところ我が家のパソコンの調子が悪く、そろそろ買い替え時かと思い、候補の機種をネットで検索しました。でも、何をポイントに選べばよいのかわからないので、メーカー3社のコールセンターに電話してみました。すると、同じ問い合わせなのに『応対』に違いがあることに気がついたのです。

1社目は問い合わせたパソコンの機能や保証内容などを細かに教えてくれたけど、一方的に早口で説明されました。2社目は聞いたことには答えてくれたけど、一問一答って感じで他に説明はなく、事務的で不親切な印象でした。3社目は普段の私のパソコンの使い方や、YouTubeなどの動画コンテンツなどはよく見るのか、などを訊いたうえで、「それでしたら～」と丁寧に説明してくれました。

1社しか電話していなかったら気づかなかったと思うけど、3社の応対にこんなに違いがあるなんてびっくり！でした。

今回はたまたまですが、例えば財布を落とした時にクレジットカード会社や銀行に利用停止の電話をしますよね。無くしたカードの数だけ同じ電話をすることになります。他にも、引っ越しをすると住所変更の手続きでいろんなところに電話します。電話を受ける側は1回限りの電話です。でも電話をかける側からすると、同じ用件にもかかわらず応対者によって異なる印象を受けることになるのです。

あなたが気づいていないだけで、お客様は「あなたの応対」と「他社の応対」の印象を比較して、評価しているかも知れません。

ほかにも、電話応対でちょっと困っていたり、気になることがあれば、いつでも“ニャン子メール”にご相談下さい！ 相談無料！秘密厳守！あなただけに効果的な応対をお教えしますにゃ。

メールの宛先は nyanko.niigata@gmail.com まで。 🌻🌻🌻🌻🌻🌻🌻🌻🌻🌻🌻