

## 2025年度

### ～ ニャン子先生の電話おもしろコラム総集編 ～

電話の使い方やコミュニケーションにまつわる話題を中心に、ニャン子先生の視点で書き下ろしたコラムを協会ニュースに連載したものです。

#### ～第12話 そんなときは、どうしたらいいにゃ！（その2）～

ニャン子です！ 新入学や入社式。新生活の季節ですが、みなさんお元気ですか？さて、今回は、電話の取次ぎで困ったときの対応です。



電話を受けたけれど、誰に取り次げばよいかわからない…。そんなとき、あなたはどのようにしていますか？

まずは、お客様の問い合わせ内容や目的をしっかりと確認しましょう。それでも判断できないときは、「確認のうえ担当の者からお電話させていただいてもよろしいでしょうか？」と提案しましょう。社内で確認して適切な担当者から連絡してもらうことで、たらい回しを防ぐことができます。

また、お客様から「鈴木さんお願いします」との依頼に対し、他にも社内に同姓の人が複数人いるとき、あなたはどのようにしていますか？

「鈴木は2人いますが、若い方ですか、年配の方ですか？」はNGです。年齢や容姿ではなく、部署名や担当内容、フルネームで判断するようにしましょう。

今回は、電話の取次ぎで困ったときの対応についてお伝えしました。

電話の取次はとても難しい対応です。社内の部署と担当者名、仕事内容などの情報を整理した資料やメモの作成は効果的な解決策です。電話対応がストレスになったり苦手にならないよう、ちょっとした取り組みをお勧めします。

#### ～第13話 コミュニケーション手段の“電話対応”は不滅だにゃ！～

ニャン子です！ 新年度がスタートして1ヶ月、みなさん新しい環境はいかがですか？



今、私たちを取り巻くコミュニケーション手段は多様化しています。電話は固定と携帯があり、電子メール、SNS、FAX、郵便、宅配便など様々な手段があります。「選択肢が多いから電話対応がちょっとくらい苦手でも何とかなる！」と思っているあなた、残念ですが電話対応はなくなりません。むしろ今以上に難しい対応を求められる場面が増えるでしょう。

リアルタイムに双方向のコミュニケーションができるのは、直接会うかZoomなどWebでの対面がありますが、

それ以外では電話だけなのです。チャットは返事が早いけど一方通行のコミュニケーションです。

SNSには絵文字があるけど、電話の声ほど表情や想いは伝わりません。

だからこそ、お客様は企業やお店に聞きたいこと、解決して欲しい問題を電話で伝えてくるのです。多様なコミュニケーション手段があっても、電話対応の重要性は変わらず求められます。電話対応スキルをアップして苦手意識を克服しましょう。

次回は、コミュニケーション手段の特性を考慮して、電話対応のポイントや習得したいスキルについてお伝えします。

## ～第14話 コミュニケーション手段の“電話応対”は不滅だにゃ！～その2

ニャン子です！ 前は、私たちを取り巻くコミュニケーション手段が多様化し選択肢は増えたけれど、双方向でリアルな会話ができる『電話応対はなくなる』という話をしました。特に急ぎの用件は電話が有効です。またメールの文章作成と違い、聞きたいことが曖昧な状況でも電話は相手と会話することで用件を整理できます。不満や問題を受け止めて一緒に解決策を考えることができるのも電話です。今以上に電話応対は高いレベルが求められるでしょう。それだけに電話や他のメディアの特性を知って上手に使いこなすことがポイントです。

例えば、電話の即時性・緊急性は他よりも優れた特性ですが、素早い理解と判断力、応対力が必要です。話したい相手への到達度（着信性）や相手と2人だけの会話（秘密性）は、お互いの距離を縮め信頼を高めますが、メールやSNSのような同報性はなく多くの人に一齐に情報を送り共有することはできません。伝えられる情報量は少なく、声と言葉でわかりやすく簡潔に話すスキルが求められますが、人柄や人間味につながる個性や心情性は他の手段よりも格段に伝わります。

多様化する他の手段と上手く組み合わせて電話を使いこなしていきましょう！



## ～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。



## ～第16話 お客様はあなたの応対を評価しているにゃ～（その2）

ニャン子です。

今回は協会ニュースの8月号・9月号が合併号で発行されるので、2話連続で掲載しちゃいますね。前回、PC買い替えのため3社に電話で問い合わせしたら、応対に大きな違いがあってびっくりした話の続きです。

電話をした、1社目はPCの機能や保証など、一方的に早口で説明されました。2社目は聞いたことだけに一問一答って感じの応対でした。3社目は普段のPCの使い方を訊いて「それでしたら～」と具体的な説明をしてくれました。さて、あなたならどの会社でPCを購入しようと思いますか？

「お客様満足」という言葉をよく耳にしますが、お客様は2つの要素で満足度を測っています。1つは「目的達成」＝用件が済んだか、知りたいことを教えてもらえたか、など。もう1つは「応対の印象」＝応対の感じが良かったか、親身になってくれたかなど。この2つの要素で満足度を測っています。

今回の事例では、1社目は感じが悪い印象ではないけれど、説明が一方的で聞きたかったことを教えてもらいたいとの目的が満たされていません。2社目は聞きたいことには答えてくれたけど、素っ気なく不親切な印象です。3社目はPCの使い方を訊いて、具体的でわかりやすく、私に合わせた説明があり、親身で親切な印象の応対です。こんなふうにお客様は満足度を測り応対評価をしています。

あなたもお店や会社に電話をかけたとき、こんな評価をしていますか？

会社にかかってくる電話は「よくある問い合わせ」の1本かも知れません。でもお客様は電話の「目的の達成度合い×応対の印象」であなたと他社の応対の違いを評価しているのです。

## ～第17話 お客様はあなたの応対を評価しているにゃ～（その3）

続いて「お客様はあなたの応対と他社の応対の違いを評価しているよ！」という話の最終回です。是非お客様が満足し、お客様に選ばれる応対を目指しましょう！

「お客様満足」を測る要素は2つでした。忘れた方は（その2）のコラムをもう一度見てくださいね。じつは1つ目の要素である「目標達成」はかなり難しい要素なんです。今回のPC機能の説明は難しくありませんが、例えば「価格を安くして！」「こんな機能を搭載して欲しい！」「今すぐに修理に来て！」とか、お客様から求められても会社は応じられない事柄が多々あります。

それに対してもう1つの要素の「応対の印象」は電話応対の基本ができていくかどうかで決まります。笑顔の挨拶、丁寧なお礼やお詫び、しっかりと話を聴いている姿勢、相応しい言葉づかい、簡潔でわかりやすい説明などができてれば評価は高いです。さらに話の内容からお客様の状況や気持ちを察知して、共感したり、適切な補足説明や提案があると、応対の印象はもっともっと良くなります。

苦情やクレームで、お客様のご要望に添えないときも「仕方ないわね、あなたが親身になっている」と対応してくれたから」と不承不承でも納得してくださるケースもあります。職場で電話応対研修や指導をするのは、この「応対の印象」が大切な要素だからです。

お客様は「目的の達成度合い×応対の印象」であなたと他社の応対の違いを評価しています。あなたの電話応対スキルを磨いて、お客様に選ばれる「応対の印象」を目指しましょう！



～ 第18話 会話での“相づちの言葉”は大切だにゃ ～ その1



ニャン子です。10月は食欲・芸術・スポーツの秋ですね。みなさんお元気ですか？

今月は普通の会話で使っている「ことばの相づち」について考えてみるにゃ。

早速ですが、あなたは誰かと会話するとき言葉での“相づち”を意識して使っていますか？ まずは普段どんな相づちを打っているか確認しましょう。今から30秒でいつも使っている相づちを紙に書き出してみてください。いくつ書けるかにゃ？

相づちは相手の「話を聴いているよ」というサインです。だから返すタイミングと話の内容に合った相づちのバリエーションが大切なのです。

例えば、友人に「来週大坂に行くんだ」と言われたら「そうなんだ、仕事？」「ううんプライベート」「プライベートか良いなあ、大阪のどこに行くの？」「大阪万博だよ」と会話が弾みます。相づちで「そうなんだ」「プライベート（復唱も相づちの一つです）」と受け止めてから、『答えやすい質問をしている』ところが会話が弾むポイントです。私たちは私的な会話では、それほど意識せず自然に相づちを使って言葉のキャッチボールをしています。

この自然な言葉のキャッチボールを仕事でも活かしたいものですね。さて、先ほど30秒で書き出した相づちはいくつありましたか？あまり意識せずに使っているためか、相づちは意外に書けないものです。

じゃあ、どうやって相づちのバリエーションを増やしていけばいいのか？

次回は相づちのバリエーションについてお伝えしますにゃ。

これを機にぜひ相づちを意識して効果的に使えるようにしてみましょう！

～ 第19話 会話での“相づちの言葉”は大切だにゃ ～ その2



ニャン子です。

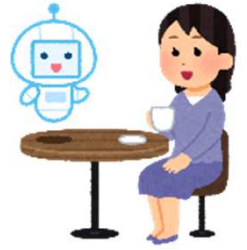
前回は、相づちのバリエーションが大切であることをお伝えし、意外と「相づちの言葉」のバリエーションが少ないことに気づいていただきました。今回はそのバリエーションを増やしていく方法をお伝えしますにゃ。

相づちは4つの種類があります。①「はい」「ええ」などの返事。②「さようございますか」「かしこまりました」などのビジネス用語。③「～ということですね」などの復唱。④「大変でしたね」「それは嬉しいですね」などの相手の気持ちに寄り添う相づち。①②③は基本的な相づちで、スクリプトなどにも書いてあるので使いこなしていると思います。難しいのは④です。気持ちは人それぞれだからマニュアルにできないんです。気持ちには「嬉しい」「悲しい」「不安」「怒り」「驚き」「困惑」「感心」「謙遜」等々があります。

バリエーションを増やすには、それぞれの場面や気持ちに合わせた相づちを考えてみてください。「それは良かったです」「お辛いですね」「ご不安ですよ」「お怒りはごもっともです」「びっくりしますね」「困りますよね」「凄いですね」「とんでもないです」等々。

ここで大切なのは、その相づちが自分の言葉になっているかどうかです。言い難い言葉や取って付けたような言葉はNGです。自分が心から自然に寄り添える言葉を選ぶことが大切です。自分らしい言葉選びができたなら、その言葉に合う声の表情で相づちを使ってみてください。バリエーションが増えることで、相手にしっかりと寄り添った応対ができるはずです。

## ～第20話 AIと人間の違いは何かにゃ？～



ニャン子です。

今年も残りわずかとなりました。この時期になると思うのですが、一年が過ぎるのは早いものにゃ～。

唐突ですが、最近は身近なところでAIが活躍していますよね。誰でも手軽に携帯スマホやPCにAIアプリを無料ダウンロードして使えるし、通販の受注や病院の予約受付などをAIが行っている所もあります。

高齢者施設では、入所者の話し相手になって認知症予防などの効果を上げている事例もあります。

私たちの電話を取り巻く環境でも、オペレーターをフォローするFAQ対応、応対内容の文字起こしや要約をAIにさせている事例などがあります。

そんな状況を考えると、私たちはAIにお仕事を奪われてしまうのでしょうか？恐らくそんなことはないでしょう。AIが得意とする領域と人間が得意とする領域は違います。

AIは膨大なデータを参考にしてFAQや定型文などを生成し、迅速に回答することや、論理的な説明を行うことが得意です。

人間は相手の感情を察知し、反応を確認しながら柔軟に対応し、相手に合わせた話し方や話題を展開することができます。

あるAI研究者が「AIは嘘がつけないんだよ、ここは人間との大きな違いだね」と言っていました。例えば、相手が自慢げに「凧を上手に上げるコツを知っている？」と聞かれたときに、人間はたとえ知っていても相手の心情を察知して「知りません」。

どんなコツがあるのですか？」と相手を立てることができますが、AIは感情を察知する機能が十分ではありませんので、「凧を上げるコツは～」と理路整然と説明し、相手の鼻をへし折ってしまうかも知れません。現時点ではまだまだAIと人間には大きな違いがあるのです。

次回は人間が得意とする領域の応対スキルについてお伝えしますにゃ。

これを機にぜひAIに負けない、人間らしい応対を確認してみましょう！



## ～第21, 22話 AIと人間の違いは何かにゃ?～

ニャン子です。皆さんはいかがお過ごしですかにゃ～。



1月号は休載しちゃったので、今回のコラムは2月・3月合併号として超拡大版でお伝えしま～す。

前は、AIが得意とする領域と人間が得意とする領域に違いがあることを確認しました。

AIは膨大なデータから最適な回答を迅速に導き、論理的な説明を行うことが得意です。24時間対応できて、しかも疲れません。

人間は相手の感情を察知し、反応を確認しながら相手に合わせた話し方や話題を柔軟に合わせて対応することができますが、疲労や感情の抑揚があるため、その対応品質はAIのように一定ではありません。でも、だからこそAIには無い『人間らしさ』が伝わるのが特徴です。

今回は「より人間味のある対応スキル」についてお伝えしますにゃ。

会話で数秒の「沈黙」があると、AIはこれを「無」と判断します。でも人間は空気を読んで、これを「間」と捉え、相手の気持ちを察することができます。これが心情察知力、共感力ともいわれています。

共感力を高めるには、先ず「聴く力（傾聴）」を磨くことです。相手の話を最後まで真摯に聴くことや、話の内容に相応しいあいづちや適切な要約ができること。特に「それは大変でしたね」「不安なお気持ちわかります」「良かったですね」など、相手の気持ちに寄り添ったあいづちが必要です。相手の感情に寄り添い、心情を適切に受け止める語彙を増やしていきましょう。

次に磨きたいのは「受け止めた気持ちを理解すること」です。例えば「がっかりした」という言葉で、相手が伝えたいのはどんな気持ちなのか？を分析することです。

「悲しい」「空しい」「悔しい」「諦め」「失望」「困惑」「落胆」など、たった一言の言葉であっても多種多様な感情が想定されます。

効果的な分析方法は、感情を表した言葉から、どのような気持ちが隠れているかをディスカッションして言語化するトレーニングがお奨めです。聞き手によっていろんな見解が出て来るので、思いもよらない新たな分析結果が出るかもしれませんね。

難しいスキルですがこのコラムをご覧のあなたなら、必ずレベルアップできますよ。

続いて、裏面で「より人間味のある対応スキル」のトレーニング法をご紹介しますにゃ！

## ニャン子先生の電話おもしろコラム（つづき）

さて、より人間味が伝わる応対を目指すために、「声の表現力」をアップするトレーニング法についてご紹介します。

電話応対は、かけた人と受けた人の互いの声だけでやり取りします。AIは人間に近い自然な音声で会話もできるようになりましたが、まだ時々会話に見合っていない不自然な発音や表現、的外れな回答などをすることがあります。

人間は、相手の声のトーンや話し方を聴いて、背景や状況を理解し、「ご高齢なので少しゆっくり話そう」「お急ぎなので、ポイントだけを簡潔に伝えよう」「納得されていないので丁寧な説明が必要だ」など、声のトーンや抑揚、話す速度、間の取り方などで声の表情を変えてニュアンスを調整しています。この微妙な調整が、相手に安心や信頼、温かさを伝えています。まさに人間が得意とする領域です。

例えば「ありがとうございます」の短いたった一言ですが、声の表情を変えることで『軽いお礼』、『丁寧なお礼』、『心からのお礼』と、聞く人に伝わる印象（感情）が違って聞こえます。このように一つの言葉をその時々背景や状況に合わせて、伝える感情を変化させて、声で表情を表現するトレーニングをしてみてください。時には、怒りや困惑などのマイナス感情を込めてみるのも、新しい発見があって面白いと思います。是非ぜひやってみてくださいにゃ！

話は変わりますが、先日あるコールセンターに電話をした際、オペレーターさんの応対は丁寧で尋ねたことには的確に答えてくれたのですが、声に表情が全くなかった応対でした。

もしかしたら次世代型高機能AIか？と疑ってしまい、思わず最後に「あなたはAIですか？人間ですか？」と聞いてしまいました。

さすがにムツとした声の表情で「人間です！」と言われてしまいました！  
ごめんになさい (>\_<)

でもこの方の応対は声に笑顔も抑揚もなく、淡々と事務的な口調で問い合わせに 回答するだけで何の共感も示さず『AIにも劣っている！』と私は思いました。

人と人が接するコミュニケーションの中で、私たちは生身の人間であるが故にできるスキルに磨きをかけて人間力を高めていこうにゃ！と強く思わせてくれた応対でした。

電話応対で迷うことや気になること、ちょっとしたお悩みをいつでも“ニャン子メール”にご相談下さい！

相談無料！秘密厳守！あなただけに応対の秘訣をお教えしますにゃ。

メールの宛先は [nyanko.niigata@gmail.com](mailto:nyanko.niigata@gmail.com) まで。

2024年度

## ～ニャン子先生の電話おもしろコラム総集編～



電話の使い方やコミュニケーションにまつわる話題を中心に、ニャン子先生の視点で書き下ろしたコラムを毎月発行の協会ニュースに連載しています。  
是非、ご活用下さい！

## ～第1話 「電話恐怖症」を克服するにゃ！～（前編）

みんな、はじめまして！ニャン子です。



さて、5月に入って新入社員さんも仕事に慣れてきたころだと思のですが、「電話対応は怖い！」「緊張して苦手」という声を耳にいませんか？例えば「取引先の社名が聞き取れない」「お客様の名前を聞き間違えてしまった」「用件を確認せずに上司に取り次いだらセールスの電話で怒られた」等々。上司に叱られたり、緊張して用件を覚えていなかったり、クレームを受けたり。そんな体験が続くと、「電話対応は苦手」「電話に出たくない」と落ち込んでしまいます。

実際に若い社会人の7割が「電話が怖い」と感じている調査結果があり、「電話恐怖症」などと言われています。家の固定電話やビジネス電話を使ったことがない。電話（会話）よりLINEやメール（文字）でやり取りしているなど要因はいくつかありますが、仕事での電話対応はビジネスに必要なコミュニケーションツールです。「電話恐怖症」は早期に手当てすれば、誰もが羨むビジネスアイテムをGETできるのです。今すぐに克服することが重要です。

具体的には・・・

今回はここまでにして、次回第2話で具体的処方箋を書きますね。

重症の方はメール相談も開設しましたので、次回を待たずに是非“ニャン子メール”にご相談下さいませ！  
相談無料！秘密厳守！あなただけの相談にお応えしますにゃ。

メールの宛先は [nyanko.niigata@gmail.com](mailto:nyanko.niigata@gmail.com) まで。



## ～第2話 「電話恐怖症」を克服するにゃ！～（後編）

ニャン子です！みなさんお元気ですか？



前回のコラムを見て、さっそくメール相談を投稿いただきありがとうございます。

さて、今回は「電話恐怖症」の処方箋を具体的にご紹介しますね。

あなたが実践するポイントはたったの4つだけ。

1. 電話のメリット&デメリットを理解しましょう（表情が伝わる双方向コミュニケーション）
2. 多少失敗しても明るく感じの良い電話対応を身に着けましょう
3. 必要なら自分のためのマニュアルを作成してみましょう
4. ロールプレイングで練習してから実践しましょう

さらに大切なのは職場の上司・同僚からの支援・指導の言葉です！できていない所を指導してもらうのは大事ですが、できている所を褒めてもらって自分に自信をつけましょう！人は「他人に認められること」に喜びを感じ、「成功体験」を積み重ねることで成長していく「感情を持った進化系生物」なんですよね。電話対応を習得できるとビジネスの強い味方となり、ときには武器としても使えます。ネットゲームの世界でもスキルや武器は重要で、レベルアップできると活躍の世界がグリーンと広がりますよね。

モヤモヤしていないで「電話恐怖症」に立ち向かって克服するにゃ！

うまくいかない時や迷った時にはニャン子メールにご相談くださいね。

相談無料！秘密厳守！あなただけの相談にお応えしますにゃ。

メールの宛先は [nyanko.niigata@gmail.com](mailto:nyanko.niigata@gmail.com) まで。



## ～第3話 最初の名乗りは大丈夫かにかゃ！～（前編）



ニャン子です。お元気ですか？ 「電話恐怖症」になりかかっていた人から「克服できました！」とのお声をいただきました。良かったですにかゃ！(^-^)

さて、今月のテーマは『名乗り』です。先日、商品について聞きたいことがあって、ある会社に電話をしました。すると「〇〇会社ですっ！」と凄い早口で、語尾が強く不機嫌そうな人が電話に出ました。会社名も聞き取れません。せっかく気に入った商品があってワクワクした気分で電話したのに、嫌な思いをしてガッカリでした。

お客様からのせっかくの電話なのにもったいない話ですよ。第一声は「会社の顔」であり、初めてのお客様にとっては「会社の第一印象」なんです。

そんな大事な『名乗り』を意識せずに出てしまい、悪い印象を与えている人が意外と多いです。会議資料の作成中や接客中など、忙しく仕事をしている最中に電話がかかってくるため、今やっている仕事そのままの“頭と顔”で電話に出てしまうんです。

では、どうしたら「感じの良い名乗り」ができるでしょう。その秘訣は次回、具体的にご紹介します。クレームになりそうな名乗りをしている人への処方箋は、次回を待たずメール相談いただけますので、是非“ニャン子メール”にご相談下さいませ！

相談無料！秘密厳守！あなただけの相談にお応えしますにかゃ。

メールの宛先は [nyanko.niigata@gmail.com](mailto:nyanko.niigata@gmail.com) まで。 

## ～第4話 最初の名乗りは大丈夫かにかゃ！～（後編）



前回に続き、会社の印象を好印象にする「最初の名乗り」の秘訣を具体的にご紹介しますにかゃ。前提となるのは、お客様ときちんと向き合う姿勢を作ること。電話が鳴ったら一呼吸おいて、電話の向こうのお客様の顔を想像してから電話に出ましょう。この一呼吸が、今取り組んでいた仕事のモードから電話対応モードに切り替えてくれます。資料作成やお客様対応の仕事と電話対応は別のモードなのです。

上記を意識して、感じの良い名乗りに必要な5つの基本対応スキルを実践しましょう。

### ①笑顔で話す。

〈笑顔は明るく柔らかな声になります。〉

### ②ゆっくりと聞き取りやすい速度で名乗る。

〈早口な名乗りは聞き取りにくく、忙しく迷惑そうに聞こえますよね。〉

### ③頭（下線部分）にアクセントをつける。「ありがとうございます/〇〇会社です（ございます）」。

〈頭にアクセントつけると積極的な印象の名乗りになります。〉

### ④語尾まで丁寧に話す。語尾を伸ばしたり、上げたり、下げたり、強調しない。

〈「〇〇会社ですー」「〇〇会社です、」「〇〇会社ですっ！」は雑に聞こえます。〉

### ⑤口を大きく開けて発音する。

〈滑舌が悪い、声がこもるといふ人は、一週間で変わりますよ！〉

やり方がよく分からない時や、うまくいかない時にはいつでもニャン子メールにご相談くださいね。

相談無料！秘密厳守！あなただけの相談にお応えしますにかゃ。

メールの宛先は [nyanko.niigata@gmail.com](mailto:nyanko.niigata@gmail.com) まで。 

## ～第5話 質問するのって難しいにゃ!～ (前編)



「質問するのって難しい!と思ったことありませんか?」。冒頭から挨拶もなしに「唐突に何だよ!」とイラッとしたあなたは正しいです。このタイミングでこの質問は唐突過ぎますよね。そこで、簡単そうで意外と難しい「問いかけの技術力」が今月のテーマです。

質問とは、不明点や疑問点、聞きたいことを相手に問いかけること。主導権はこちらにあるのだから聞けばいいだけなのですが、尋ね方が悪いと怒られたり、適切な回答が得られなかったりします。ではどのように問いかければいいのでしょうか。この場合のポイントは2つ。どちらの方法も問いかける前に一言添えることです。まず1つ目はクッション言葉。「唐突な質問で恐縮ですが～」 「不躰な質問ですが～」など一言添えることで「失礼な問いかけて、すみません」というこちらの気持ちや相手への配慮を伝えます。気遣いを伝えることで唐突さが和らぎ、相手との距離が縮まります。時には信頼関係が深まることもあります。2つ目は前置きの言葉です。「私は質問するのが苦手なのですが」と伝えてから「質問するのって難しい!と思ったことありませんか?」と聞くと、相手は「私の体験や意見を参考にしたいんだな」と質問の意図を理解して快く答えてくれます。今回は、問いかけをする前に一言添えると効果的な2つの方法をご紹介します。ちょっとしたポイントを知ること、問いかけの技術力はアップできます。

今回は、問いかけることで得られる効果をご紹介しますが、一刻も早く問いかけの技術を身に付けたい!と思っているあなたは、今すぐ“ニャン子メール”にご相談下さいませ!  
相談無料! 秘密厳守! あなただけの相談にお応えしますにゃ。

メールの宛先は [nyanko.niigata@gmail.com](mailto:nyanko.niigata@gmail.com) まで。



## ～第6話 質問するのって難しいにゃ!～ (後編)



ニャン子です! みなさんお元気ですか?

今回は「問いかけの技術力」があると得られる効果についてご紹介します。たくさんある中から3つをご紹介しますね。

1. 相手への関心を示せます: 問いかけをすることで、相手は「私に関心を持ってきている」「私を埋めようとしている」と思い嬉しくなって、こちらに好意を持ってくれます。
2. 信頼関係が深まります: 好意を持ってもらえると会話が弾み、相手との距離が縮まり、気兼ねなく話せる信頼が築けて、関係を深めることができます。
3. 情報やチャンスを得られます: 信頼関係が深まると、真意はもちろん、周辺情報や裏情報など様々な情報を多く聞くことができ、営業や売上につながるチャンスを得ることができます。

何だか「風が吹くと桶屋が儲かる」みたいな話だと思ったあなた、ぜひ積極的に問いかけの技術を使って効果を実感してみてください。

但し、問いかけの技術が低いと信頼や仕事のチャンスを失うことにつながります。例えば、まだ距離がある相手にいきなり踏み込んだ質問をすると、不躰な人、無神経な人、ヤバイヤツと思われれます。質問の意図が伝わらないと、意味のない質問をする面倒な人と思われれます。矢継ぎ早に聞き出そうとすると、高圧的・一方的で取り調べのような詰問になります。

会話を誘導するのは質問する側ですが、それだけにタイミングや相手の状況、気持ちを考慮した問いかけを心がけたいものです。今回は具体的な「問いかけの技術」をご紹介します。

コラムに書けない『秘伝の技』を今すぐ知りたい方は、ニャン子メールにご相談くださいね。

相談無料! 秘密厳守! あなただけの相談にお応えしますにゃ。

メールの宛先は [nyanko.niigata@gmail.com](mailto:nyanko.niigata@gmail.com) まで。



## ～第7話 問いかけ上手になるにゃ！（前半）～



ニャン子です！ 皆さんお元気ですか？

今回は「質問するのって難しいにゃ！」のお話で、『会話を誘導するのは質問する側なので、タイミングや相手の状況、気持ちを考慮することが大切だにゃ！』とお伝えしました。

今回は「問いかけ上手になろう！」がテーマです。少し長くなりますが最後まで読んでみてくださいね。

まずは、問いかけ上手な人がやっているポイントから3点ご紹介します。

### 1. 答えやすい質問をする

「貴方はどうしたいの？」とつい直球で聞いてしまうことがあります。返事はなく相手は困り顔です。

何をどう答えたらよいか戸惑っているのです。そんな時は「今のやり方を変えたいと思う？」と言葉を変えて、

「YES/NO」で答えやすい質問から始めましょう。「YES/NO」の答えを聞いて、そこから「どう変えたいか/なぜ変えたくないのか」と会話を深めていくのが、相手の真意を引き出すポイントです。

### 2. 相槌や復唱をする

問いかけが上手な人は、言葉のキャッチボールを大切にしています。一つ問いかけて、その答えを相槌や復唱で受け止めてから、次の質問や自分の意見を伝えます。例えば、要望を聞いた時に「担当者を変えて欲しい」といわれたら、「なぜですか？」とすぐに質問するのではなく「担当者を変えて欲しいのですね」と復唱して「それはなぜですか。理由を教えてくださいませんか？」と問いかけます。こちらが聞きたいことだけを一方的に質問する会話はNGです。

### 3. 肯定質問をする

相手に踏み込む問いかけは、タイミングだけでなく聞き方に工夫が必要です。「なぜそう思ったの？」「どうしてできないのかな？」などの否定質問は『責められている』と感じます。「どうすれば良かったと思う？」

「どうすればできるようになるかな？」と肯定的な聞き方に変えるだけで前向きな印象になるので、非常にお勧めです。

今回は、問いかけ上手になるためのポイント3点をお伝えしました。問いかけが上手になるだけで人との距離が変わります。お仕事や友人との会話でぜひ実践してみてください。

もっと問いかけの技術をレベルアップしたい！と思っているあなたは、“ニャン子メール”にメールを下さいませ！相談無料！秘密厳守！あなただけの相談にお応えしますにゃ。

メールの宛先は [nyanko.niigata@gmail.com](mailto:nyanko.niigata@gmail.com) まで。



## ～第8話 問いかけ上手になるにゃ!(後半)～



ニャン子です! 皆さんお元気ですか?

今回も引き続き「問いかけ上手になろう!」がテーマです。

前回の「問いかけ上手な人がやっているポイント3点」は実践してみましたか?

今回は、ついついやってしまう注意したいこと3点をお伝えします。

もし、「やっているなーあ」と思うあなたは気をつけましょう!

1. 話を遮らない

相手の答えに「わかるわかる、実は私も～」と話を横取りしたり、「それってこうゆうこと?」と、すぐに話をまとめる人がいますよね。こちらから問いかけたのですから相手の話は最後まで丁寧に聞きましょう。「話し上手は聞き上手」といわれるように、会話の内容や状況にもよりますが、相手が7で自分は3話すくらいが良いのです。でもついつい話したくなっちゃいますよねー(笑)。

2. 矢継ぎ早に質問しない

「ハガキが届いたのですよね?弊社からですか?いつですか?どんな内容ですか?何が書いてありますか?」。何だか刑事ドラマの取り調べのようになっていませんか?

相手の不安や不満を感じて、少しでも早く対応したい!解決したい!と思い、つい矢継ぎ早に質問することありますよね。前回2つ目のポイントにあったように、「言葉のキャッチボールを丁寧にしながら確認すること」が、相手の安心と早い対応につながります。

3. 答えをすぐに否定しない

相手の答えに「それは違うと思うな」「それはないよ!」と、すぐに否定したり反対意見を言うことありませんか?こちらの予測と違う答えが返ってきて、先ずは一旦受け止めてから、自分の意見や考えを相手に伝えるようにしましょう。相手を否定することが続くと、次に問いかけたときには「また否定される」「どうせ私の意見なんか求めていない」という心理がはたらき、本音の回答は得られなくなります。

今回は、問いかけ上手になるために注意したい3点をお伝えしました。問いかけが上手になると人との距離が変わります。お仕事や友人との会話でぜひ実践してみてください。

もっと問いかけの技術をレベルアップしたい!悪い癖をなおしたい!と思うあなたは、「ニャン子メール」にご相談下さいませ!相談無料!秘密厳守!あなただけの相談にお応えしますにゃ。

メールの宛先は [nyanko.niigata@gmail.com](mailto:nyanko.niigata@gmail.com) まで。



## ～第9話 日本語は奥が深いにゃ！（前編）～



ニャン子です！

明けましておめでとうございます。今年も元気で充実した良い年にしましょう！！

早速ですが、次の表現で間違っている言い方が1つあります。

①元旦の午前7時 ②元旦の午後7時 ③元日の午前7時 ④元日の午後7時

さて、あなたはわかりましたか？ 答えは②です。「元旦」は「元日の朝」という意味で、元日の日の出から昼前までの時間をいいます。なので「元旦の午後7時」は間違いです。「元日」は「1月1日」のことで、時間は関係なく使えます。時々「元旦の朝に初日の出を拝む」という人がいますが、これは「元旦」と「朝」が重なるので重複表現です。

では、次の言葉づかいで正しい言い方はどれでしょう。

①節分を過ぎると三寒四温で着る物に気をつかう ②3月に入ってこのところ小春日和の日が続く  
③演奏が終わると一斉に拍手が巻き起こった

正しい言い方はどれでしょう？

正解は①です。②の「小春日和」は晩秋から初冬にかけて、春のように温かく穏やかな日を言うので3月には使いません。③の拍手は「沸き起こる」が正しく「巻き起こる」は間違いです。

今回は、言葉づかいの常識問題を出しました。あなたの言葉づかいはいかがですか？ 日本語は繊細で奥が深いですね。

今回は、曖昧な言葉づかいについて紹介します。誰よりも早く日本語の達人になりたい！と思っているあなたは、今すぐ“ニャン子メール”にご相談下さい！ 相談無料！秘密厳守！あなただけの特別トレーニングを実施しますにゃ。

メールの宛先は [nyanko.niigata@gmail.com](mailto:nyanko.niigata@gmail.com) まで。



## ～第10話 日本語は奥が深いにゃ！（後編）～



ニャン子です！ みなさんお元気ですか？

今回は、「曖昧な言葉づかい」についての話題です。

次のうち曖昧ではない言い方はどれでしょう？

①「2時頃までには伺えると思います」、②「新潟駅からですと歩いて10分はかからないでしょう」、  
③「3日ほどで商品が入荷する予定です」、④「朝一番の便に乗せましたので、遅くとも明日の昼までには着きます」

さて、わかりましたか？

正解は④です。曖昧な表現を解説すると、①は「頃」「思います」、②は「歩いて10分」「でしょう」、③は「ほど」「予定」が曖昧な表現でなります。

日本語には、2つ以上の異なった意味にとれる「曖昧な言葉」が多くあります。

・結構です ・多分 ・そのうち ・おそらく ・少し ・まあまあ ・のちほど  
・大丈夫 ・とても ・～かもしれません ・～と思います ・考えておきます、など

はっきり言うことを避けて「私的には」「メールとかで」「いちおう」などの言い方をしますが、ビジネスでは曖昧な表現はこちらの意図と違う取り方をされ、トラブルを引き起こす原因となることがあるので、極力避けたい言葉です。

今回は、曖昧な言葉づかいが危険なことをお伝えしました。あなたの言葉づかいはいかがですか？

言葉づかいは、わかりやすく明確で正確に伝わるのが大切です。

誰よりも早く日本語の達人になりたい！と思っているあなたは今すぐ“ニャン子メール”にご相談下さい！ 相談無料！秘密厳守！あなただけに特別な秘訣をお教えしますにゃ。

メールの宛先は [nyanko.niigata@gmail.com](mailto:nyanko.niigata@gmail.com) まで。



## ～第11話 そんなときは、どうしたらいいにゃ！（その1）～

ニャン子です！ 暦のうえではもう春ですね！！

職場によっては、もうすぐ新人が配属されてきます。先輩としてお手本となる感じの良い電話応対を見せたいですね。でも時々ちょっと困ったお客様がいます。

例えば電話に出たら、「社長いる？」とか「〇〇さんお願いします」といきなり取り次ぎの依頼や用件を話し始める人。

こちらが「失礼ですが、お名前を伺ってもよろしいですか？」と丁寧に聞いても、「取り次いでもらえばわかる！」「取引先の名前も覚えていないの？」など、態度が横柄で言葉づかいが乱暴。しかも自ら名乗らない人です。

そんなとき、あなたはどのようにしていますか？

ビジネスでは会社名と名前を名乗るのがマナーですから、名前を聞くことは失礼ではありません。むしろ聞かないことが失礼な応対です。慌てず冷静に丁寧な言葉づかいで会社名と名前を確実に聞いてください。

「会社名をお聞かせください」「お名前もお願いいたします」「〇〇会社の、どちら様でしょうか」など。

今回は、名乗らない困ったお客様の応対についてお伝えしました。

次回もちょっと困った応対についてのアドバイスをご紹介します。

ほかにも、ちょっと困っている相手や迷う応対があれば、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](mailto:nyanko.niigata@gmail.com) まで。



※本編のコラムは2024年度の協会ニュースに掲載したコラムとなります。

2025年度以降のコラムは、毎月のテレコムフォーラム（月刊誌に同封の「協会ニュース」）をご覧ください。

〈お問い合わせ先〉

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 新潟支部

☎：025-211-8381

mail：users.ni@jtua.or.jp

<https://www.pi.jtua.or.jp/niigata/>