| 第７章 | 来客対応 | |
|---|---|---|

初めての会社を訪問する時、何をみてその良し悪しを判断するでしょうか。その企業規模、知名度、業績などもあるでしょうが、訪問時の「対応」もその企業風土を判断するうえで大きな材料となります。この単元では、「迎える側」の対応を学び、会社の顔としてどう振る舞えばよいのかを考えましょう。

## １．来客対応・訪問

### １．１　受付と取り次ぎの基本形

受付応対の基本姿勢は、standing と　approach の姿勢です。

①「いらっしゃいませ」と明るくあいさつをする。

➡時間帯に応じてあいさつを指定する、企業等のビジネス組織もある。
例えば、11 時までは「おはようございます」、それ以降は「いらっしゃいませ」

➡「企業等のビジネス組織の顔」であることを認識し、代表の代わりにあいさつをしていると心がける。

➡あいさつ一つで、人と人を繋ぐ存在となる（コミュニケーター：communicator）。

②相手を確認し、目的にあった人に取り次ぐ。

➡「丁寧に、正確に、迅速に」を念頭において対応する。

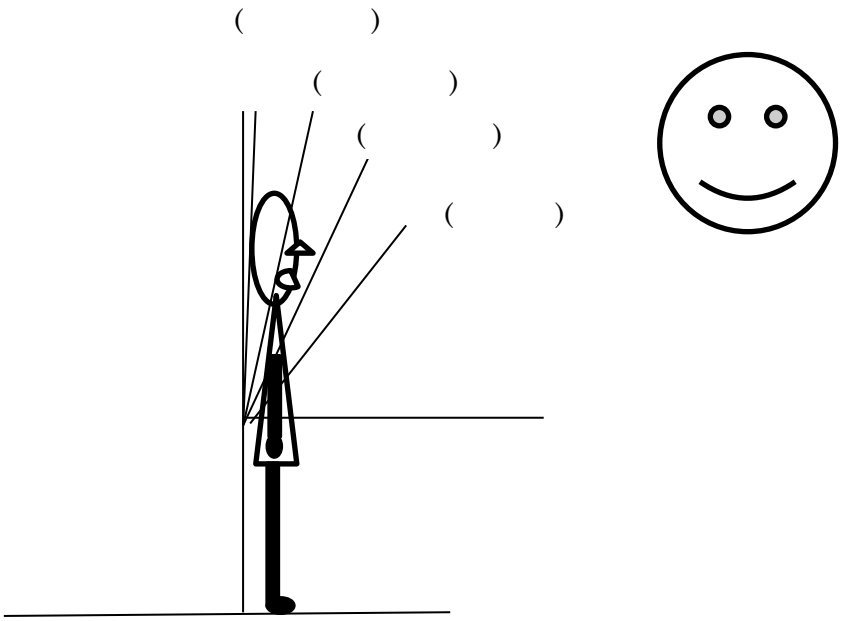
➡相手の時間を大切にするという考え方、“Time is Money”を思う。

➡相手のスケジュールを思い、時間のムダを省くことが自分の無駄をも省くと意識する。

※近年、ビル建物自体に入場するために、セキュリティの観点から「入館証」を配布する企業も増えています。「入館証」の取り扱いには十分気を付けましょう。

one point♪♪

笑顔で応対、そのポイントを復習しましょう。



## １．２　アポイントメントの有無での対応

アポイントメントは面会の予約の意味です。通常、ビジネスの現場ではアポイントメントを取って了解を得てから訪問するのが原則です。「近くまで来たので寄った」という例もありますが、親疎の関係で可能かどうかが図られることもあります。

アポイントメントがある場合とアポイントメントがない場合で、対応の仕方が異なることを理解しましょう。

▼アポイントメントがある場合

ことば：「いらっしゃいませ。〇〇物産の〇〇様ですね。お待ちしておりました。
ご案内いたします」

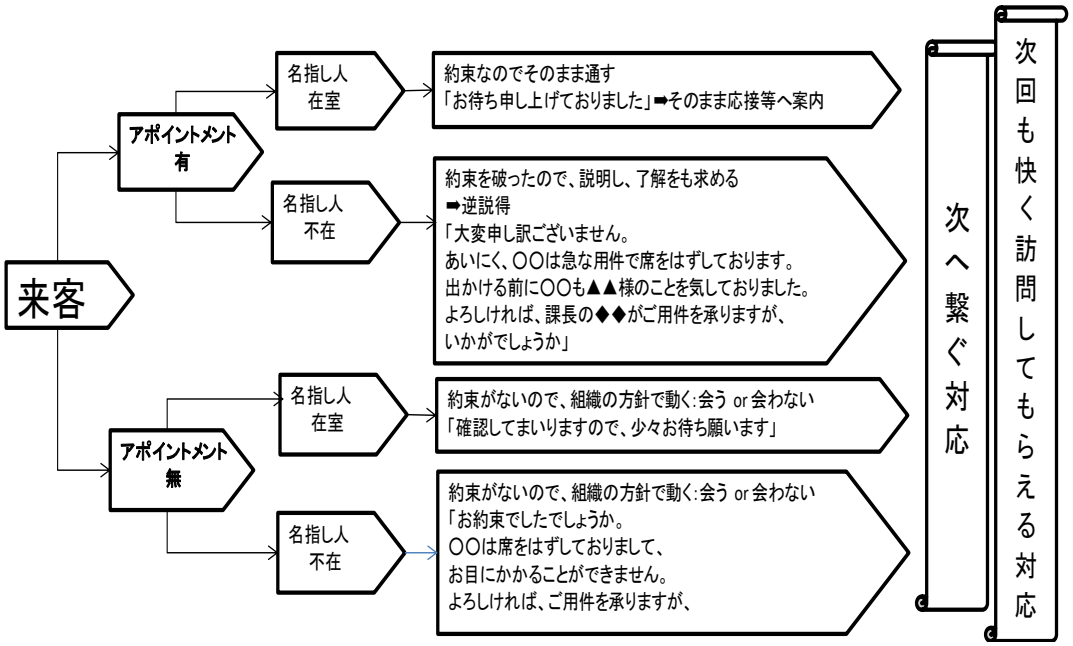
対　応：担当者にお客様ご来社を伝え、使用予定の部屋（主に応接室）にご案内する。
※その日の来客予定者名簿等があれば、把握しておくようにしましょう。

▼アポイントメントがない場合

ことば：「いらっしゃいませ。
失礼ですが、お名前と社名を伺ってもよろしいでしょうか？」
また、どのような用件かも聞く。

対　応：担当者に連絡。
面会の意思について確認する。
その間、来客に対しては「あちらの椅子で少々お待ちください」など、やりとりを聞かれないようにする。
※担当者が面会する場合は、案内する。
※担当者が面会を拒否した場合は、
「あいにく〇〇は只今会議中でございまして、本日はお会いできないと申しております。
改めて〇〇から御連絡差し上げますので、恐れ入りますがお名刺を頂戴してよろしいでしょうか？」
※担当者不在の場合は、客の意向に沿って適切な処置をとる。

▼　来客応対の流れ



## １．３　案内

アポイントメントがあって面会ができる場合、アポイントメント通りであるにもかかわらず名指し人が不在の場合に代わりの者が会う場合、アポイントメントがないにもかかわらず急に会うことになった場合等、応接室や会議室にお通しする際の案内です。

「応接室にご案内いたします」等、「どこに」お連れするのかを明確に伝えることが大切です。来客を不安に陥れないでください。

▼案内のポイント

①廊下：お客様の歩調に合わせて、右２，３歩斜め前を歩く。

②曲がり角や段差：気を付けてほしい旨、「廊下を左に曲がります」「段差がございますので、お気を付けくだ~~下~~さい」等と伝える。

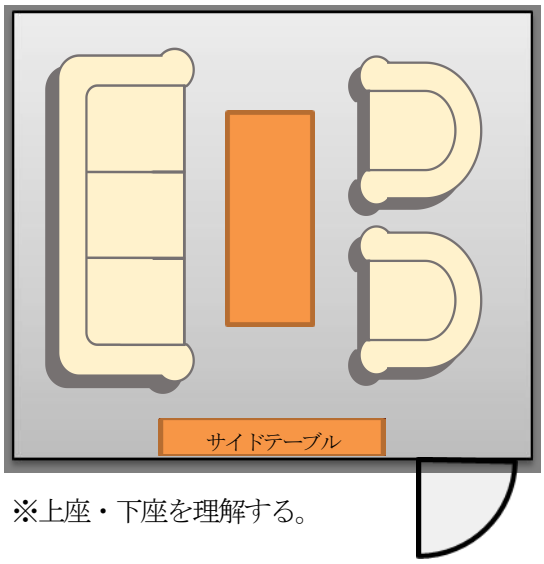
③エレベーター：行先の階を事前に告げ「お先に失礼いたします」と言って先に乗り、操作ボタンを押して待ち、降りるときはお客様を先に降ろす。

④応接室：「こちらでございます」といって、ノックをしてからドアを開け、上座の椅子を勧める。またコート等がある場合は、「お預かりします」と言ってから預かる（その場合は、貴重品がないかどうかをチェック）。

⑤ドア：外開きの場合→自分がドアを押さえて客を先に入れる。
内開きの場合→自分が先に入り、ドアを押さえ客を入れる。

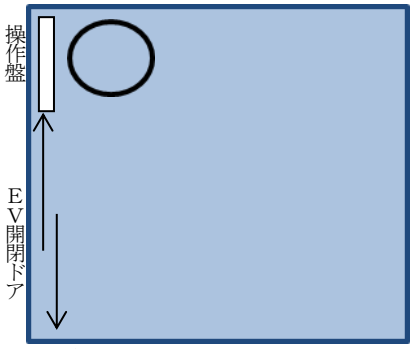
▼応接室、エレベーターでの注意

＜応接室の場合＞




※上座・下座を理解する。

＜エレベーターの場合＞




※案内人は操作盤の傍に立つ。

▼茶菓子のサービスをする場合

和菓子、日本茶の場合→和菓子を先に出す。
お茶は茶卓と茶碗は別にし、サイドテーブルでセットしてからお出しする。

洋菓子、紅茶、コーヒーの場合→カトラリーを出し、洋菓子を出す。
紅茶、コーヒー、砂糖、クリームを出す。

※茶器は模様がお客様の正面に来るように出す。

## １．４　見送り

お客様を丁寧に見送ることは、人間としてのエチケットを守ることです。「本日はどうもありがとうございました」とことばを添えること、あるいは声に出せない場合は心の中で思い、頭を下げます。

エレベーター前では、エレベーターのドアが閉まり、少し時間が経つまで頭を下げたままにしておきましょう。エレベーターのドアが急に開く場合もあります。

玄関前では、お客様の姿が見えなくなるまで、あるいは自動車でお帰りの場合は自動車が見えなくなるまで頭を下げたままでいることが常識です。

## １．５　後片付け

お客様がお帰りになったら、すぐに今使用していた応接室の後片付けに入り、次のお客様を迎えられるようにしておきましょう。「使用前よりも美しく」、これが使用した者の気持ちであり、その通り仕事をこなします。

その他に、来社の御礼のメール、文書送付、名刺の整理など、すべきことは山積みです。

## １．６　座席の常識

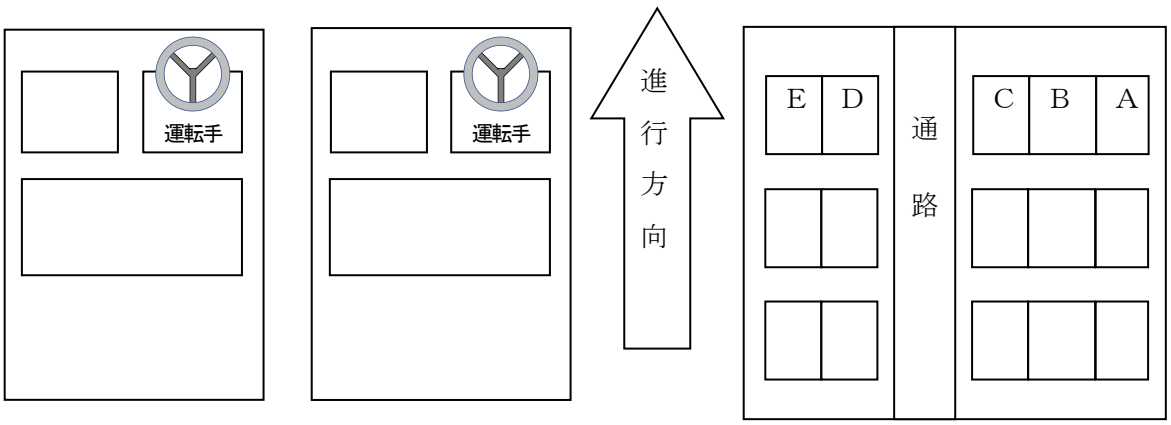
♬ work ♪

上司やお客様と行動を共にすることもあります。タクシー等の車での移動、新幹線や飛行機等に乗車する場合、進行方向に対して、だれがどの席に座るべきかを心得てく方がよいでしょう。

第一に進行方向と同じ方向に座ることは重要です。第二に、助手席の取り扱いです。第三に、後ろ３名乗車の場合、計４名乗車（運転手以外）する場合は、どのように対処したらよいでしょうか。

＜車（国産車）＞　　＜新幹線等の列車＞

a）運転手がいる場合　　b）お客様もしくは上役が運転する場合

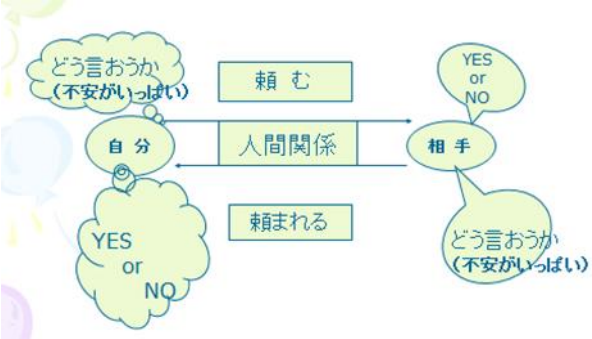



## ２．説得の仕方

ことばによって、相手は行動を起こしやすくなることを期待できたと思いますが、この説得こそ、人間関係を円滑に進める鍵となるのです。人に何かをやってもらいたいとき、「させる」という行為をスムーズに展開させるように話をしなければならないのです。したがって、説得するものの態度やことばづかいによっては逆効果を生じることもあるのです。

また、一度で簡単に説得できるとは限りません。何回も試みる必要があるのです。
説得をするには、説得するだけの条件をともないます。

①不安に思っている相手を安心させる。
②相手との接触の機会をつくり、タイミングをつかむ。
③何度も繰り返す。



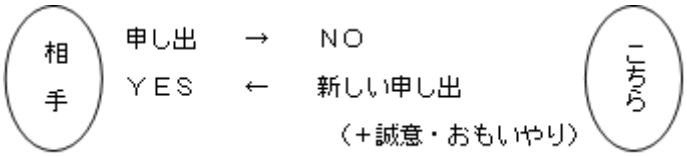

他の人から依頼、説得されたことをすべて受け入れることができれば、何も問題は起こりませんが、実際に同時に二つのことはできません。どちらかを必ず断らなくてはならないのです。

### ３．逆説得

日常の業務は、説得と断ることの連続のようです。説得に対して断ることを、**「逆説得」**ということにしましょう。「逆説得」をする場合、当然のことながら相手にとっては不服となり、しこりが残りがちです。人間関係の「潤滑油」もしくは「パイプ役」であることを理解し、人間関係にしこりを残すことはあってはならないのです。

ここで、しこりを残さないための「逆説得の原則」、気持ちよくお帰りいただくためのパターンを紹介しましょう。

| 逆説得の原則 |
|---|
| ①謝　　罪：「誠に申し訳ございません」等の謝罪を最初に行う。 |
| ②状況説明：今、どのような状況かを明確に説明する。 |
| ③条件提示：相手のことを考え、できる限りの申し出をする。 |
| ④確　　認：条件提示したことを相手が納得しているかどうかの確認をする。 |

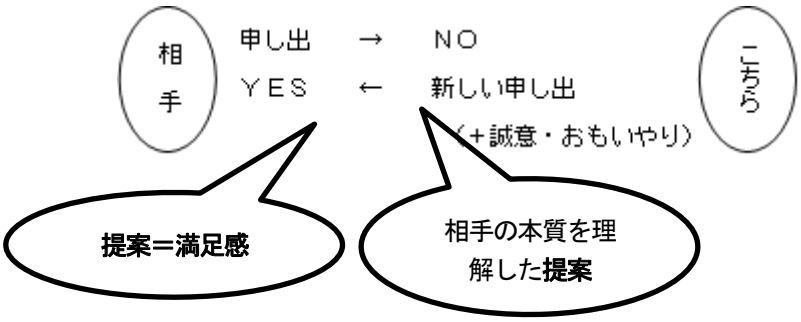



このように、相手が主張することに対して、こちらはどうしても「NO」と言わざるを得ない状況にあり、その状況の中で、こちらの「NO」に対して相手に「YES」と言わせるのです。しかもその「YES」はしぶしぶ納得したものではなく、喜んで納得していただかなくてはならないのです。相手に対する**誠意ある態度と思いやり**で、こちらがイニシアティブ（主導権）を取りながら、笑顔と忍耐で克服していかなければ、よい結果は生まれないのです。

４．win-win 説得（戦略的説得）

逆説得を理解できたら、次のステップに踏み込みましょう。これが「win-win 説得（戦略的説得）」といわれるものです。

逆説得の③条件提示の内容によっては、相手との距離が大きく変わる可能性があます。相手との距離が近くなるかはこちら次第であり、その距離が縮めば縮むほど、ビジネスの可能性は拡がります。単なる条件設定ではなく、相手の申し入れの本質を理解したうえでの提案内容をことばにしてみましょう。そうすることで、相手も満足し、こちらも手ごたえを感じることでしょう。



【事後学修】

♪♪♪♪　来客応対プリント②　♪♪♪♪

ケース２：逆説得

あなたは株式会社日本商事の社員（A さん）です。
山下部長にアポイントを取っていた大阪コーポレーションの営業の方（B さん）がお越しになりました。山下部長は急な用事で外出をしてしまい、本日帰社予定はありません。どのように対応しますか。

| 話者 | 会話の内容 |
|---|---|
| A<br>（日本商事） | |
| B<br>（大阪 Co.） | |
| A | |
| B | |
| A | |
| B | |
| A | |
| B | |
| A | |
| B | |

【事前学修】

◆「報告・連絡・相談の重要性」について調べ、ノートにまとめる。

◆敬語プリント②を埋める。

♪♪♪♪　敬語プリント②　♪♪♪♪

　敬語は使わなければ忘れてしまうことばです。何度も学び、習慣化しましょう。
そして美しい日本語を使い、ビジネスの世界で信用を得るようにしましょう。

| | 普段の表現 | 丁寧・適切な表現 |
|---|---|---|
| 1 | どう | |
| 2 | どうですか | |
| 3 | ～してもいいですか | |
| 4 | あっち、そっち、こっち | |
| 5 | ちょっと | |
| 6 | さっき | |
| 7 | すぐに | |
| 8 | あとで | |
| 9 | きのう、きょう、あした | |
| 10 | おととい、あさって | |
| 11 | このまえ | |
| 12 | わかった | |
| 13 | じゃぁ | |
| 14 | わたし、ぼく、おれ | |
| 15 | わたしたち、われわれ | |
| 16 | だれ | |
| 17 | 自分の会社 | |
| 18 | 相手（取引先・訪問先）の会社 | |
| 19 | 自分のお父さん、お母さん | |
| 20 | すみません | |

＊20 問中 20 問正解で合格！

あなたのスコアは？

／20