



パワーネット通信

2018年
12月

第160号



人財採用・定着率アップ いい会社づくりを応援します

『電話対応』を磨いて 売り上げを加速させよう!

お客様とのコミュニケーションツールとして欠かせない「電話」。電話対応で、お客様の心を動かすテクニックをお伝えします。

聴覚のみに訴える電話は、対面以上のスキルが必要です。もし、電話対応の印象が悪ければ、取引先に選ばれないことになりかねます。

気を付けたいポイントは、以下の3点です。

- ① 普段の声よりトーンを上げ『ソ』の音で話すこと
 - ② ボソボソ話すのではなく、はっきりと話すこと
 - ③ 一つひとつの言葉をゆっくりとわかりやすく話すこと
- そして何より、お客様の心を動かすのは、担当が不在時の対応です。

不在の時は、「不在です」や「今日はおりません」という

応対では、電話をかけた側にとっては、何の成果も得られずがっかりです。

「よろしければお伺いいたしましょうか」と答える期待以上の応対に、お客様は満足を感じます。

この時、不在時の3点セット(①お詫び、②状況、③提案)でお客様の用件を必ず聞くことが大切です。

①お詫び→申し訳ございません

②状況→あいにく〇〇は席をはずしております

③提案→よろしければ私がお伺いいたしましょうか

そうすることで、担当者からかけなおしたり、相手に何回もかけてもらう手間をなくする配慮ができます。

ぜひ、今日から「お客様の心を動かす電話術」を実践してみてください!

働く一人ひとりの成長をパワーネットは応援しています!

(平口里美)



12月 パワーネットイベントカレンダー

★は、おしごと相談会を10:00~16:30まで行っています。
イベントは見学可能です。お気軽にお問い合わせください。

月	火	水	木	金	土	日
行動分析学をもとに円滑なコミュニケーションを学びます。 各イベントは弊社FacebookやHPにて随時公開中 Facebook			社員のスキルアップのため自発的に参加できる社内大学を実施しています。		何でも「聞ける」「話せる」相談会を実施しています。	休
3 12:00~12:30 人間関係勉強会 ★	4 転職をお考えの方に専任のコンサルタントがサポートいたします。 ★	5 ★	6 10:00~12:00 社内大学 机上の3S編 (きらめき未来塾) ★	7 ★	8 10:00~12:00 はじめての転職相談会 ★	9 休
10 ★	11 10:00~16:00 【経験者の方向け】介護のお仕事相談会 ★	12 もう1度働きたい!と 思っている方のキャリアを支援します。 ★	13 社員が健康に働くために簡単にできる運動を実践しています。 ★	14 ★	15 10:00~12:00 はじめての転職相談会 ★	16 休
17 10:00~16:00 【経験者の方向け】介護のお仕事相談会 ★	18 ★	19 10:00~12:00 ブランクから復帰したい方の再スタート相談会 ★	20 12:00~12:05 ちょっと運動 ★	21 社員全員で昼食をとり、交流を深める機会を設けています。 ★	22 ★	23 天皇誕生日 休
24 振替休日 31 休	25 ★	26 ★	27 ★	28 12:00~13:00 誕生日ランチ会 ★	29 休	30 休

各イベントのご参加は、事前に0877-58-0545までお問い合わせください

本当に必要な人材とは？

～人手不足解消の糸口を探る～

企業様から聞くお悩みの中でも多いのは「業務量が多いがコスト面で新しく人材を投入するのが難しい」こと。

今回は業務をスリム化させる7つのポイントをご紹介します。

- ①廃止(やめられないか)・・・その業務は本当に必要ですか？
- ②委譲(任せられないか)・・・部下・後輩にやらせるのも一つの手です。
- ③削減(削れないか)・・・手順の中に無駄はありませんか？
- ④容易化(簡単にできないか)・・・難しい方法でやっていませんか？もっと簡単にできませんか？

⑤標準化(マニュアル化できないか)・・・誰もができるようにルール化することで業務のスピードが上がります。

⑥計画化(予測できないか)・・・月末に毎回残業が発生するのであればその前から準備をして臨みましょう。

⑦分業化(細分化できないか、だれかと協業)・・・1タスクを細分化したり、誰かに手伝ってもらってはどうか？

この7つの目線で自身や部下の抱える業務を振り返ることで、業務のボリュームを抑えることができるのではないのでしょうか。

また、それでも業務が溢れてしまう場合、フルタイムではなく短時間の人材を投入することで、コスト面も抑えられ、業務もスムーズになります。

パート社員のご用命は、ぜひパワーネットへ！

(青山 真由美)

なぜコグトレが必要なのか？
私はこれまで少年院で勤務してきました。
勤務当初、凶悪な連中ばかりが
いるのではと身構えていたのです
が、実際は想像と異なりました。
簡単な足し算や引き算ができな
い。漢字が読めない。簡単な図形が
写せない。短い文章すら復唱できな
い。身体が不器用といった少年が、
大勢いたのです。
見る力、聞く力が弱く、そのせいで
聞き間違えたり周りの状況が読
めず対人関係で失敗してたりし
ていたのです。
そしてそれが非行の要因にもな
っていることに気づきました。
感情のコントロールが苦手、嫌な
ことを断れず流されてしまう、人に
助けを求めることができない。
身体の使い方が不器用で仕事が
続かない。
など、多くの生きにくさを抱え
ていました。
そのような彼らに“苦手なこと
は”と聞くと、口をそろえて勉



快読良書



本から学ぶビジネスヒント

1日5分！ 教室で使えるコグトレ 困っている子どもを支援する認知トレーニング122 宮口幸治著 東洋館出版社 ￥2000+税

強「大」と話すことと答えました。
そこでそれらに対応したト
レーニングを作成し、少年院で実践
しました。
一方で、発達段階に多くの子
たちが同じようなところで躓い
ていることにも気づきました。
困っている子どもの特徴 認知
機能の弱さ、感情統制の弱さ、融
通の利かなさ、不適切な自己評
価、対人スキルの乏しさに加え
て、身体的不器用さだったのです。
学校の先生からも、少年院での
トレーニングをぜひ使ってみたい
という声が多く上がりました。
私も、学校教育でこそこういっ
たトレーニングが必要だと感じ
ます。
これらの困っている子どもの特
徴に対応された、社会面、学習
面、身体面への包括的支援「コ
グトレ」が本書の原点となっていま
す。
あなたにおすすめの本です。
ぜひ、一読を。
代表 谷淵陽子



株式会社パワーネット ～人と企業の幸せをつなぐ地域創造企業～

- ・事業内容：
 - 正社員紹介事業
 - リーダー研修・生産性向上研修事業
 - 業務を効率化するアウトソーシング事業

・所在地：〒763-0033 香川県丸亀市中府町一丁目19番地1

・連絡先：電話 0877-58-0540 FAX 0877-58-0541
Email info@zinzai.net

四国でいちばん大切にしたい会社大賞受賞

[表彰理由]

- ◎地元企業に子育て女性が定着しやすく働きやすい職場づくりを支援
- ◎残業ほぼゼロ、有給休暇取得率90%以上を実現



おかげさまで設立20周年を迎えました!!

←弊社ホームページ

☆子育て行動計画策定企業に認定されました ☆



ご用命の折は、ぜひご一報ください。後悔はさせません。