



お客様相談室便り

2020年11月号

こんな言葉遣い心当たりはないですか？



NG1・もしもし

相手の声が聞こえなくなると、「もしもし」と言いがちですが、ビジネスの場面ではふさわしくない言い回しです。「〇〇様」や「お客様」と呼びかけたり、「お電話が遠いようですが、私の声は届いておりますか？」と確認するようにしましょう！！

NG3・とんでもございません

お客様にお礼を言われて「とんでもございません。」と答えている方が多くいらっしゃいますが「とんでもないです。」が正解です。

NG5・～になります

「～になります。」は、「～です。」の丁寧な言葉として使っている人が多いです。「～になります。」は何かに変化する時や結果をあらわす時に使うのが正しい用法です。「1万円になります。」ではなく「1万円でございます。」が正解です。



電話対応NG言葉集

NG2・大丈夫です

「大丈夫ですか？」と聞かれたら、「大丈夫です。」と答えたいと思いますが、何がどう大丈夫なのかお客様は心配になります。「〇〇していただけます。」と明確にお答えするのが正解です。

NG4・〇〇はお休みをいただいております

「お休み」は先方に使う言葉であり、「いただいております。」も自社に敬語を使っている印象があるため「〇〇は本日休みをとっております。」が正解です。

NG6・下のお名前

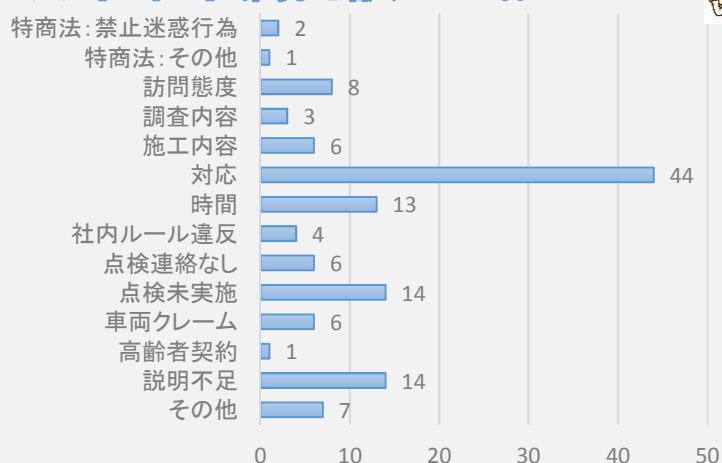
「下のお名前」という言葉は失礼な表現であるため使用はNG。名前には上も下もありませんので、名前を聞く際には、「フルネームをお伺いしてもよろしいでしょうか？」が正解です。

お褒めの言葉

お褒めの言葉の数々は、全社員の励みになります。誇りでもありません。皆さんありがとうございます！

★年寄りにわかりやすく丁寧に説明してくれて、本当に元気をもらいました。暑くても暑いとも言わんで頑張ってくれて、涙が出るほど嬉しかったです。
★とても説明がわかりやすく、仕事も綺麗でなにより私をお母さんのように思ってた丁寧な説明してくれました。

★不平不満内訳 129件



2020年度上半期お客様の声 (相談室受付分)

クーリング・オフ
543件

調査依頼
758件

お褒めの言葉
14件

★不平不満
129件

消費生活センター
15件

その他問合せ
10,890件

合計 12,349件