

## SNS ネイティブ世代の若者は電話対応が苦手！？

新年度がスタート、フレッシュな新入社員を迎え入れた企業様も多くあることと思います。With コロナで昨年同様オンラインでの新入社員研修を実施される企業様も多いことと思います。

オンラインに何の抵抗もないイマドキの若者達ですが、「電話が怖い」と感じている新社会人が多いといわれています。(昭和世代には理解できないことですが。。)

ベースメントアップス株式会社が実施した 電話対応に対する意識調査によりますと、新社会人の80%強が電話対応に苦手意識を持っていると回答しています。

20代を中心とした「デジタルネイティブ」と呼ばれる世代の人達は、パソコンや携帯電話が身近にあり、学生時代はSNSを通じてコミュニケーションを楽しんでいる世代です。彼らにとってのコミュニケーションとは「好きな時に、好きな人と、好きな形で“間接的”にとる」もので、既知の間柄の仲間とコミュニケーションを図るためにスマホを駆使しています。

しかし、当然のことながら、会社に電話をかけてくる相手は、新入社員にとっては、知らない人ばかりです。知らない人からの電話に慣れていないどころか、電話をする機会が減ってきたことも原因と考えられます。電話に対する恐怖心は、彼らが育ってきた社会環境も大きく影響しています。家庭では悪質な勧誘電話などを避けるために、「知っている人以外からの電話に出ない」と教えられて育ってきています。

また、ナンバーディスプレイにより、かけてくる相手を特定できるようになったことで、知らない人とは話さなくても済む、そんな環境で生まれ育ってきた世代です。ですから当然のことながら、知らない人からかかってくる電話に対して自然と恐怖心さえ抱いてしまうのでしょう。

さらに、一昔前は一家に一台固定電話があることは当たり前でしたが、現在は固定電話がない家庭が徐々に増えており、社会人になるまで固定電話を使ったことがなかったという話も珍しいことではありません。

SNS 中心の仲間内コミュニケーションを行い、電話に縁なく過ごしてきた若者にとって、機械から聞こえてくる見えない相手と会話するのはさぞかしストレスがかかるでしょう。オフィスの固定電話が目の前で鳴るだけでストレスを感じる“固定電話恐怖症”を自覚する新社会人も増えているとのこと。

そんな新人に、「電話は怖くない」ということを早く実感してもらいたいものですが、どのような電話対応の教育を実施すれば効果的か。。人事・研修担当者の皆様のご苦労をお察し致します。

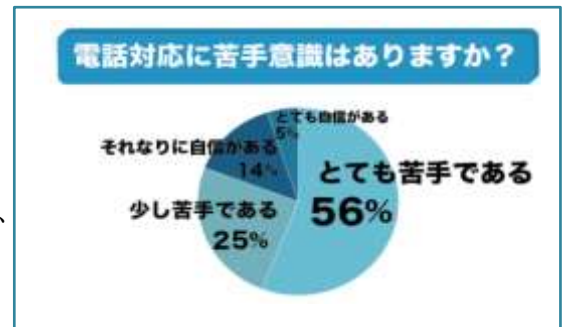
電話が怖い、苦手と感じる原因は、知らない人と話す経験則が乏しいために「どう対応していいのかわからない」からです。

そんな新人へ、以下の「電話が怖くなる」改善ポイントをご確認ください。

1. 「電話対応の基本マナー」の周知徹底
2. 正確に聞き取るための伝言メモを社内で共有する
3. さまざまな場合を想定した、シーン別の取り次ぎフローを見える化する

「こんな事も知らないのか」と口元まで出てきたらちょっと我慢を。世代間交流と割り切って相互理解の機会に！

因みに、もしも検定（電話対応技能検定）の受験者数が、この10年で6.5倍に増えているそうです。DX が推進される令和の時代において意外な数字ですが、若手育成のビジネススキルアップ研修の一環としてゲーム感覚で会社ぐるみで取り入れてみるのはいかがでしょうか。 声を磨いて御社のブランド力アップを！



「4月15日は良(4)い(1)こ(5)えの日」 一般社団法人日本声磨き普及協会創立5周年

# 毎日3分「声磨き®体操」で喉を鍛えよう！

声磨きメソッドのエッセンスを凝縮した声磨き体操は、手軽に簡単に行うことができるので、お子様からシニアの方まで毎日続けて喉を鍛えていただけます。新時代のヘルスケア！ラジオ体操感覚で、その日の気分で声磨き体操をチョイスしてみてもいいですか (\*^\_^\*)



## 【声磨き体操のシーケンス】

- ① 安定した声をつくる正しい呼吸法
- ② 顔の柔軟体操(フェイスストレッチ)
  - \* 頬のストレッチ
  - \* 舌のストレッチ
- ③ 口元はっきり体操で明瞭な声に！
- ④ 滑舌練習で口周りを軽やかに！
- ⑤ お腹で支えた通りの良い声を！

声磨き体操は

- ① 声磨きチャンネルからご覧いただけます。



- ② YouTube 声磨きチャンネルで検索ください。

声磨き®は単に発語発声機能やコミュニケーション力・プレゼン力の向上のためだけではなく、口内環境の改善・嚥下機能向上・呼吸機能改善による健康増進、脳の活性化・メンタルヘルス・美容やアンチエイジングの分野で副次効果があります。このように汎用性の高い声磨き®はお子様からご高齢の方まで老若男女のQOL向上の鍵を握っており、社会の様々な場面で必要とされています。

声磨き®の素晴らしさを一人でも多くの方に広く知っていただき、様々なライフシーンで声のチカラを享受していただきたい。

声が変わればコミュニケーションが変わる。

コミュニケーションが変われば人生が変わる。

声のチカラで日本を、世界を元気に！

こんな想いを形にするために、2016年4月15日、「良(4)い(1)こ(5)え」にちなんで、「一般社団法人日本声磨き普及協会」が設立されました。

皆様のご支援のおかげで創立5周年を迎え、22人の認定講師と共に日本中に声磨き®を届けることができますことを感謝いたしております。引き続きよろしくお願ひ申し上げます。

(一社)日本声磨き普及協会 代表理事 佐藤恵

## シーケンス解説



(株)ボイスクリエーションシュクル <https://vcsucre.com>  
 (一社)日本声磨き普及協会 <https://koemigaki.com>

〒330-0062 埼玉県さいたま市浦和区仲町 1-15-1 エスプリ浦和 103/201  
 TEL: 048-829-9624 FAX: 048-829-9634 メール: info@vcsucre.com

