マナーの訓練を行う女性従業員と永山社長

福岡ロジテック

マナーアップ作戦

【福岡】福岡ロジテック（永山浩二社長、福岡県宇美町）では、営業社員や配車担当者、事務職員を対象にした電話・接客対応のマナーアップ作戦に取り組んでいる。

先月から接客マナーの専門コンサルティング会社と契約を結び、トレーニングを強化した。従業員のパソコン端末にウェブカメラとイヤホンマイクを取り付け、インターネットを通じてインストラクターからリアルタイムに指導を受けている。

接客の基本は思いやり

ライブ映像を通じ、一対一で定期的に身だしなみや表情、あいさつ、会話、態度をチェック。電話の受け方・掛け方では、インターネットを介してケーススタディーを行い、正しい敬語や伝言メモのポイント、時間帯ごとのあいさつの使い分けなどの訓練を繰り返す。

このほか、朝礼やミーティングの際、問答形式でビジネスで使う敬語を確認。「その通りです」は「おっしゃる通りでございます」、「そうです」は「さようでございます」など、企業のイメージアップに努めている。

ビジネス敬語を確認

永山社長は「心の状態は自然と態度や会話に表れる。相手を思いやる気持ちを忘れないことが接客の基本であり、マナーを心掛け、顧客、取引先からの信用を高めていきたい」と話す。

（上田　慎二）