

株式会社ビジネスアシスト（東京都豊島区）

声だけでももてなす！ 「電話秘書」という新たなサービス

株式会社ビジネスアシストは、創業以来、電話代行サービスを展開している企業だ。

「電話代行だけでなく、さらに一步踏み込んだサービスがしたい」と「電話秘書」というサービスを打ち出し、会員企業の仕事が円滑に進むようにサポートしている。

「会員様の取引先に、おもてなしの心で接することが大切。会員様を思いやるからこそ、

取引先であるお客さまをもてなすことができる」と語るのは、代表取締役の岩崎敏光氏だ。

電話秘書として、おもてなしの意識を徹底するために、同社では秘書検定2級の取得を義務化。秘書検定に期待することや、取り組み内容について同社の事例をレポートする。

電話秘書には、 おもてなしの心がある

株式会社ビジネスアシストは、平成11年の創業以来、電話秘書サービスを専門に行っている。電話秘書サービスとは、顧客である企業にかかってきた電話を同社のコールセンターで受け、その電話に同社のスタッフが対応すること。つまり電話代行サービスなのだが、そこに「秘書」と付け加えた理由を同社の岩崎敏光代表取締役はこう話す。

「当社のオペレーターは、単に電話を取り次ぐだけでなく、秘書としてのおもてなしや気遣

い、心配りを意識して電話応対をしています。マナーや常識といった知識を携えたスタッフが常駐し、対応できることが、当社の最大の強みです」。

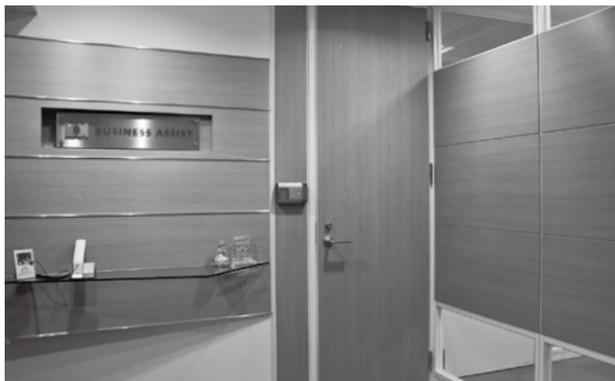
なぜ電話応対に、おもてなしや秘書の知識を重視するのだろうか。

「スタッフが対応する相手は、会員様のお客さまが主です。正直なところ電話だけでは、各企業の仕事内容や業務の進捗状況が分からず、電話の相手が何をどうしたいのか全く分からないう話していただくのか、その経緯が分かりません。ですから勘を働かせることが重要になってき

ます。想像力がないとできない仕事なのです」（岩崎氏）。

会員は主に、スタッフが10名以下の企業が多いそうだが、その会社のスタッフが全員外出していたり、電話に出られない状況のときに、同社に電話が転送される。

「会員様には、デザイナーや弁護士など、個人で事務所を立ち上げていらっしゃる方も大勢います。集中して仕事したいときに、営業の電話が



豊島区池袋にある株式会社ビジネスアシスト



代表取締役の岩崎敏光氏。「秘書」は弊社を表現する大切なキーワードです」と話す

かかってくると、集中力が途切れてしまいますよね。不在のときはもちろん、そうした理由で利用されている企業もあります」(岩崎氏)。

同社では、電話が転送されると、オペレーターのPC画面に会員の詳細な情報が表示されるようになっていて、その情報を頼りに受け答えをし、会員へメールで報告する。

「継続的にサービスを提供しているのは、現在約2000社。全ての会員様の情報を頭に入れるのは不可能なので、こうしたシステムが重要になってきます。情報は逐一、更新し、当社のオペレーターなら誰が出てでも対応できるようにしています」と岩崎氏は話し、オペレーターがおもてなしの心を持つ重要性をこう力説する。

「先ほどもお話しした通り、スタッフはやはり勤がよくないといけません。相手が何を伝えたいのかを察しながら、対応することが大切です。そうした心配りと気配りができるスタッフが電話秘書サービスには必要になってきます。

『〇〇は、ただいま外出しています』と答えるだけだったら留守番電話で十分です。相手が困っていても『担当ではないので、私には分かりかねます』と答えるだけだったら誰にでもできます。これでは業界で生き抜いていけない。電話応対のスキル以上に、おもてなしの心で対応することで、会員様のためになる対応ができるのです。会員様のお客さまから『感じのよい会社だな』と思っていたことが、会員様の

ビジネスチャンスにつながります。そうしたことを私たちが、強く意識することが重要だと考え、おもてなしの心を大切に行っているのです。会員様への思いやりを持ちながら、電話の向こうのお客さまをおもてなしする気持ちで、日々業務に当たっています」。

事務所の一員として クレームや苦情も引き受ける

実際に、同社のオペレーターの対応がよかったことで、新規契約につながったことや、仕事が進んだという話は会員から多く寄せられているようだ。オペレーターの一人である営業リーダーを務める伊藤純子さんは、過去の出来事を聞かせてくれた。

「会員様から、『取引先の担当者が、先日の対応がよかったと言ってくれて、新しいお客さんを紹介してくれたよ』と感謝の声を頂戴したことがありました」と目を細め、クレーム対応のエピソードをこう続ける。

「以前、クレーム対応でも感謝されたことがあります。顧客である会員様のミスに対する電話が転送されてきました。ミスの具体的な内容を聞いても、最初はピンと来なかったのですが、PC画面に表示された会員情報を確認し、電話相手のお話をじっくり聞いて対応しました。私は担当が不在ですぐに対処できないことを丁寧になび、なるべく早く担当から連絡を入れることをお約束しました。後日、会員様から『取

り引きが中止になるようなミスを犯してしまったが、あのときの対応がよかったので先方との関係が悪化せずに、とても助かった』と仰っていただけなのです。褒めていただけようれしかったのですが、それ以上に、会員様がフォローできたことに強い喜びを感じました。会員企業の一員として業務に当たることの重要性を再確認しました」。

伊藤さんに限らず、スタッフ一人一人がおもてなしの気持ちを意識して、完璧な電話対応を目指す同社。スタッフ教育にも力を入れていく。大きな柱となるのが入社時の新人研修だ。ビジネス用語、尊敬語、謙譲語、丁寧語などの言葉遣いはもちろん、電話対応に関するスキルも指導する。

「期間は約一カ月半。研修担当が新入社員にマンツーマンで付きつきりになり、細かく指導していきます。一カ月くらいたった頃から徐々に電話に出始めて、少しずつ電話の本数を増やしていきます。入社時にしっかり教育を行うことが肝心です。当社のやり方、会員様のお客さまに對してどのような意識で対応するか。それをきちんと理解してもらうために、新人研修に重点を置いています」(岩崎氏)。

新人研修と合わせて、スタッフのスキル向上に欠かせないのが、資格や検定の取得だ。同社では、数年前から秘書検定2級の取得を義務付けている。入社から1年以内に合格することを目標に、主に新入社員が受験。現在、スタッフ

25名中22名が取得していて、今年も新入社員が挑戦する予定だ。学習は独学が中心だが、事務所内には過去問題集やテキストが並び、休憩時間やお昼休みに学習できるようにしている。

「秘書検定2級の取得を義務にしたのは、電話秘書という業務が、ボスである会員様をサポートしながら、連絡をくれるお客さまをもてなす秘書業務だと考えているからです。全スタッフが秘書としての意識を持つべき。そう考えて秘書検定を導入しました。接客やお茶出しなど、電話代行業務ではあまり使わない内容もありますが、来客時やプライベートでも役立ちます。仕事だけではなく、どこでも生かせる検定を学んでほしい。それが秘書検定を選んだ理由です」(岩崎氏)。

仕事がいやすく、 仕事相手が安心する秘書力

先ほど登場してくれた伊藤さんは秘書検定1級の合格者。一昨年、育児休暇中に、「周りのスタッフに迷惑を掛けないよう、仕事の感覚を取り戻したかった」と挑戦し、見事一回で合格した。

「秘書検定を学んで感じたのは、心配り、気遣いといった「秘書力」が身に付くと、仕事がいやしくなり、楽しくなるということです。思いやりの気持ちで、相手に効果的に伝えることができるようになったと思います。また、秘書力が付いたおかげで、どのような状況でも対応で

きる自信が持てました。お客さまに喜んでいただける対応を常に心掛けています」。

さらに伊藤さんは、秘書検定以外のビジネス系検定の最上位級も取得している。挑戦した理由を聞かせてくれた。

「入社してすぐに、業務に役立てたい気持ちからビジネス電話検定に挑戦しました。そこからビジネス文書検定、ビジネス実務マナー検定、サービス接遇検定に挑戦し、各検定の最上位級を取得することができました。各検定で学べたことはそれぞれ違いますが、仮に使う機会がなかったとしても、知識とスキルを持っていることが自信につながります。周りの人に失礼のない接し方、喜んでもらえる対応ができる。社会人として持つていて損はありません。面接試験もためになりました。電話の仕事なので人前に立つことはないのですが、姿勢や表情は、やはり大切。姿勢が言葉になって表れることもあるため、直接仕事に関係なくても、生かせる」と感じています」。

伊藤さんのように、秘書検定以外のビジネス系検定に挑戦するスタッフもいる。やはりビジネス電話検定は、電話の応対スキルを習得できることもあり、多くのスタッフが挑戦している。ビジネス文書検定も同じだ。転送されてきた電話を受けてから、会員に報告メールを出すのだが、所要時間はおよそ10分。メールで分かりやすくまとめる技術も必要なのだ。



電話秘書の数は、現在25名。顧客数は約7,000社に上るが、どのスタッフが電話に出ても対応できるシステムが構築されている

同社独自の研修や、資格・検定の挑戦を通して、スキルアップに余念のないスタッフたち。「お客さまに喜んでいただける対応がしたい」。この思いが全スタッフに行き渡っている証拠だ。岩崎氏は、さらなるスキルアップを目指す。「中小企業のスタッフは、大企業のスタッフ以上に多忙です。商品開発、営業、人材教育……等々。時間がいくらあっても足りません。そうした人を電話秘書という形で、サポートしていきたいのです。電話対応で会員様のイメージアップを図り、売上に貢献し、新規ビジネスにつなげていく。それを実現し継続していくためには、検定の挑戦や教育は必要不可欠です。スタッフのレベルアップを常に意識して、取り組んでいきます」。



営業リーダーの伊藤純子さん。5つのビジネス系検定全て1級を取得している(ビジネス電話検定は実践級)。「中には育休の間に勉強したものもあります。感覚が取り戻せました」と話す伊藤さんの笑顔は明るい