

## 怒り（激しい・静かな）

---

### 想定シチュエーション

怒り表現では、オペレーターではなく顧客側をイメージしてください。

激しい怒りでは、クレマーの人が怒号を浴びせているイメージです。

静かな怒りでは、常識的な人だが、静かに怒っているのが伝わるイメージです。

### セリフ

- なんでクレジットカードが使えないんですか？
- さっきそれ言いましたよ
- 何度も同じこと言わせないでくれますか？
- あなた本当にわかって言ってますか？
- もういい、あんたじゃ話にならないから
  
- わかりました
  - 静かな怒りでは、最後お客様が不満足であるにもかかわらず、皮肉としてお礼を言っていると想像してください。
  
- よろしくお願ひします
  - 激しい怒りではこのセリフが難しいかもしれませんが怒鳴るように発声してください。静かな怒りでは、最後お客様が不満足であるにもかかわらず、皮肉としてお礼を言っていると想像してください。
  
- ありがとうございます
  - 激しい怒りではこのセリフが難しいかもしれませんが怒鳴るように発声してください。静かな怒りでは、最後お客様が不満足であるにもかかわらず、皮肉としてお礼を言っていると想像してください。
  
- はやくしてください
- いつ連絡くれるんだよ
- ふざけんな
- 早めに連絡してくれる？
- 絶対上に報告しろよ

## 喜び（激しい・静かな）

---

### 想定シチュエーション

激しい喜びの表現では、オペレーターとしてではなく、自分自身が最高に喜んでいるストーリーをイメージしてください。

宝くじがあたった、など、最高に喜べそうなシーンを想像し、それが声を聞くだけで伝わるようにしてください。

静かな喜びの表現では、笑顔が伝わるような声で対応する優秀なオペレーターをイメージしてください。

コールセンターでは、「笑声(えごえ)」といい、オペレーターが笑顔で話していることが声で伝わるような発声が理想とされています。声を聞くだけで笑顔でいることが伝わるようにしてください。

男性の場合は、あまり笑声で喋るシーンが日常に無いかと思しますので、女性客をもてなすホストや高級ホテルの受付スタッフの相槌の声のトーンをイメージしてみてください。

### セリフ

- そうなんですね
- ありがとうございます
- 承知しました
- 私どもも大変嬉しく思います
- よろしく願いいたします
- とんでもないことでございます
- よかったです
- 助かります
- ご安心くださいませ
- どうかご安心いただければと思います
- そのようにおっしゃっていただけて光栄でございます
- もちろんでございます

## 悲しみ（激しい、静かな）

---

### 想定シチュエーション

激しい悲しみの表現では、オペレーターとしてではなく、自分自身が一番悲しんでいるストーリーをイメージしてください。大事な人が亡くなった、など、絶望しているシーンを想像し、それが声を聞くだけで伝わるようにしてください。

静かな悲しみの表現では、慟哭するほどではないが、悲しんでいる顧客を想像してください。例えば、お葬式の手続きをしなくてはならずオペレーターに電話をしているが、まだ大きな悲しみの中にいて、声に悲しみが乗っていてオペレーターにも伝わる、といったイメージです。

### セリフ

- そもそもこんなことやらなければよかったんですよね
- どうしてこんなことになったんだろう
- わかりました
- やめてください
- 为什么呢
- 本当ですか
- 承知しました
- よろしく願いいたします
- リストにはないということですね
- 恐れ入ります
- かしてまりました
- 大丈夫です
- ありがとうございます

## ネガティブな共感・ポジティブな共感

---

### 想定シチュエーション

コールセンターのオペレーターは、「お客様に寄り添っている」ことを伝えられるような声を出すようにと指導されます。

お客様がポジティブなおっしゃった場合はオペレーターも明るいポジティブなトーンで。

お客様がネガティブなおっしゃった場合はオペレーターは申し訳なさそうに、罪悪感などを感じさせる、誠意が伝わるトーンで。

上記のお手本になるような声でセリフを読み上げてください。

### セリフ

- お電話ありがとうございます
- 本日はどのようなご用件でしょうか
- クレジットカードが使いなくなったということでございますね
- 大変申し訳ございません
- 確認いたしますので少々お待ちくださいませ
- 左様でございましたか
- ご状況承知いたしました
- ありがとうございます
- ご迷惑をおかけしております
- はい
- よろしく願いいたします
- 恐れ入ります
- 失礼いたします

## 自信がある声・自信が無い声

---

### 想定シチュエーション

コールセンターのオペレーターは、お客様が安心してサポートをお願いできるような、自信を持った対応を求められています。一方で、自信が無くお客様に不安を与えてしまうような喋り方のオペレーターもいます。

今回は、**自信がある優秀なオペレーター**と、**自信が無い新人のオペレーター**、2種類の声色でセリフを読み上げてください。

自信があるオペレーターの発声は言いよどみもなく、声に力を感じます。自信が無いオペレーターの発声は、言いよどみやつかえ、不安そうで疑問や迷いが声に感じられます。

### セリフ

- お電話ありがとうございます
- 本日はどのようなご用件でしょうか
- クレジットカードが使えなくなったということでございますね
- 大変申し訳ございません
- 確認いたしますので少々お待ちくださいませ
- 左様でございましたか
- ご状況承知いたしました
- ありがとうございます
- ご迷惑をおかけしております
- はい
- よろしく願いいたします
- 恐れ入ります
- 失礼いたします

## 普通の声

---

【明瞭でも不明瞭でもない、芯が太くも細くもない、明るくも暗くもない、感情が込められているわけでも機械的でもない、自信がありそうでもなさそうでもない】

### 想定シチュエーション

あなた自身として、なにも意識しない普通の声で読み上げてください。  
感情や特徴が入らない、一番シンプルな発声をお願いします。

### セリフ

- お電話ありがとうございます
- 本日はどのようなご用件でしょうか
- クレジットカードが使えなくなったということでございますね
- 大変申し訳ございません
- 確認いたしますので少々お待ちくださいませ
- 左様でございましたか
- ご状況承知いたしました
- ありがとうございます
- ご迷惑をおかけしております
- はい
- よろしく願いいたします
- 恐れ入ります
- 失礼いたします

## 明瞭な声・不明瞭な声

---

### 想定シチュエーション

オペレーターは、お客様に伝わりやすい、口をしっかりと動かし明瞭でハキハキして響く発声が求められます。一方で、もごもご、口の先しか動かしていない、口をあまり使っていない、聞き取りにくいこもった発声をしてしまうオペレーターさんもいます。今回は、上記2種類の発声でセリフを読み上げてください。

### セリフ

- お電話ありがとうございます
- 本日はどのようなご用件でしょうか
- クレジットカードが使いなくなったということでございますね
- 大変申し訳ございません
- 確認いたしますので少々お待ちくださいませ
- 左様でございましたか
- ご状況承知いたしました
- ありがとうございます
- ご迷惑をおかけしております
- はい
- よろしく願いいたします
- 恐れ入ります
- 失礼いたします

## 芯が太い声・細い声

---

### 想定シチュエーション

オペレーターさんは、お客様に伝わりやすい、腹式呼吸で声に芯があるしっかりとした発声が求められます。

一方で、胸式呼吸で、声に息が混じったウィスパーボイスのような細い発声をしてしまうオペレーターさんもいます。

今回は、上記2種類の発声でセリフを読み上げてください。

### セリフ

- お電話ありがとうございます
- 本日はどのようなご用件でしょうか
- クレジットカードが使いなくなったということでございますね
- 大変申し訳ございません
- 確認いたしますので少々お待ちくださいませ
- 左様でございましたか
- ご状況承知いたしました
- ありがとうございます
- ご迷惑をおかけしております
- はい
- よろしく願いいたします
- 恐れ入ります
- 失礼いたします

## 明るい声・暗い声

---

### 想定シチュエーション

オペレーターさんは、上記に説明があったような「笑声(えごえ)」の発声が求められます。「笑声」まで声に喜びを感じられなくても、せめて「喜びを感じるわけではないが声のトーンは明るい」発声が望ましいです。

一方で、「笑声どころか、声のトーンに明るさも感じない、明らかに暗い」オペレーターさんもいます。

今回は、「笑声まではいかない(喜びは感じない)が明るい」「ただただ暗い」2種類のトーンでセリフを読み上げてください。

### セリフ

- お電話ありがとうございます
- 本日はどのようなご用件でしょうか
- クレジットカードが使いなくなったということでございますね
- 大変申し訳ございません
- 確認いたしますので少々お待ちくださいませ
- 左様でございましたか
- ご状況承知いたしました
- ありがとうございます
- ご迷惑をおかけしております
- はい
- よろしく願いいたします
- 恐れ入ります
- 失礼いたします

## 機械的な喋り方

---

- 淡々とした喋り方
- 無愛想な喋り方
- 無感情な喋り方

### 想定シチュエーション

今回は、新人さんで慣れていないオペレーターとして、3種類の発声でセリフを読み上げてください。

**淡々とした喋り方**：業務を淡々とこなすオペレーターをイメージしてください。喋り方に違和感はないが、ただただ事務的に応対をこなすオペレーターです。

**不愛想な喋り方**：アメリカやフランスの店員のような、ぶっきらぼうで適当で、日本の接客だと感じが悪いな、と感じられるようなオペレーターをイメージしてください。

**無感情な喋り方**：ロボットのような、マニュアルを読み上げているあまりに、話し方が不自然なオペレーターをイメージしてください。結婚式のバージンロードで、新郎さんが緊張のあまり右手と右足を同時に出して歩いてしまうような、緊張からくる不自然さです。

### セリフ

- お電話ありがとうございます
- 本日はどのようなご用件でしょうか
- クレジットカードが使いなくなったということでございますね
- 大変申し訳ございません
- 確認いたしますので少々お待ちくださいませ
- 左様でございましたか
- ご状況承知いたしました
- ありがとうございます
- ご迷惑をおかけしております
- はい
- よろしく願いいたします
- 恐れ入ります
- 失礼いたします