

ビジネスを加速させるワークスタイル(第1回)

スマートフォンは手放せない。だからこそ課題

2015.12.16

メールやテキストメッセージ、グループウェアという手段で仕事のコミュニケーションや連絡を取る場合も多くなってきているが、まだまだ音声電話は仕事でのコミュニケーションの主流だ。

筆者は以前とある中小企業の事務職をしていた頃、顧客からよく営業担当者に向けて、電話がかかってきていた。「〇〇はただ今外出しております。折り返しお電話いたしましょうか」などと応対して、営業担当者の社用の携帯電話に連絡を取り、本人が外出先から顧客に電話をかけていたのだが、営業担当者が客先や移動中などで、すぐに連絡がつかないケースも多かった。



携帯電話に連絡をしてもつながらなかった場合、留守番電話やメールに伝言を入れて対応していたが、営業担当者に伝わっているのか確認のしようがない。場合によっては、顧客への対応が完了するまでに、相当なタイムラグが発生してしまう。

このような対応が続いてしまうと、「〇〇さんはいつも留守だねえ」とか「いったいいつ電話したらいいわけ？」などと、嫌み混じりに言われてしまうこともしばしばあった。そもそも「営業担当者は外出が多く、物理的にレスポンスが遅くなってしまう」のはこちらの事情。顧客にしてみれば、用事の大小や重要度はそれぞれ違うにしても、その都度、すぐに本人と連絡が取れて用件を済ませたいところだ。

筆者は電話応対をする中で、顧客のいらだつ気持ちもよく分かるし、営業担当者が多忙なのも重々承知している。顧客と営業担当者との間で、何かもっとスムーズにつながる方法がないものかと考えていた。

さまざまなサービスで、コミュニケーションロスを回避したい… 続きを読む