

No. 1824
2019・4・8
毎週月曜日発行

みよし民商ニュース

発行 三次民主商工会
〒728-0013
三次市十日市東3-10-1
http://www41.tiki.ne.jp/miyosiminsyo/
みよし民商ニュース
miyosiminsyo@www41.tiki.ne.jp

突然の猛吹雪。これは怒りの声か！

4・1消費税反対宣伝行動



三次民商が所属する消費税廃止各界連絡会は、消費税宣伝行動を4月1日に『みよしCCCプラザ』で行いました。

4月1日が重要
消費税が初めて施行されたのが、1989年4月1日。悪い意味での記念日として4月1日の行動となり、8名が参加しました。



三次市議候補
止室 尚美さん

**消費税増税反対を表明
している市議候補も参加**
今回の宣伝行動には、4月21日投票の三次市議会議員補欠選挙に立候補

夕方5時前に準備を始めると、突然猛吹雪に。季節外れの寒さに、参加者は手をかじかませながら、宣伝行動。この寒さのなかでも多くの方が足を止めて署名をしていただき、短い時間でしたが40筆の署名があつまりました。

**1月から集めた署名
2千筆に！**
各支部、班会や消費税対策学習会などで1月から集めた『2019年10月からの消費税10%中止を求める請願』署名がこの宣伝行動で2000筆に達しました。でもまだまだ反対の声が足りません。そこで今週の商工新聞に署名を入れていきますので、集めて民商まで届けてください。

予定の正重 哲美(しょうじゅうてつみ)さん(日本共産党)も参加。「日本経済に大打撃を受ける消費税増税と、すべての業者に多大な事務負担を強いる複数税率、インボイス制度は絶対反対」と宣伝行動にまい進されていきました。

中小業者にとって百害あつて一利ない消費税増税。誰を市議会議員にするかの判断材料にもしてください。

4月の拡大キャンペーン
三次開催のカープ観戦 チケット

5月21日に三次きんさいスタジアムで行われる、広島対中日の外野自由席です。
4月中に会員、読者、共済、婦人、青年を増やした方が対象となります。

1人の会員が1人の読者を増やしましょう。

三 次 (0824) 62-3535
FAX (0824) 62-1654

●『一人はみんなのために、みんなは一人のために』力を合わせて商売とくらしを守りましょう。

離職者の準備はお早めに!

新年度は退職者が多い時期です。退職票や雇用保険、社会保険の喪失手続きの準備をしておきましょう。

手続きに必要なものは、1年間の出勤簿・賃金台帳と労働者名簿が必要です。

☆税対部主催☆
法人決算学習会
 4月23日(火)
 午後2時~3時
 三次民商事務所
 自分で確定申告書を作成しましょう。

無料法律相談
 4月25日(木)
 午後1時半~
 ※希望される方は前もって電話などで予約してください。

マナー講座 電話対応のマナー

第3講義 電話対応のマナー 2時限目

●正確に
 普段話す言葉のなかには聞き間違いが起きやすいものがあります。正確な発音と復唱確認が大事です。なかでも人名の間違いは避けたいものの最たるもので、漢字を尋ねる(伝える)ようにします。

聞き間違いが起きやすい言葉の例

4と7	「シ」と「シチ」だとわかりづらいので、「ヨン」と「ナナ」を使う
1,000と2,000	「セン」「フタセン」で使い分ける
2日と20日	「フツカ」と「ハツカ」が似ているので、20日に予定を入れた場合は、「ハツカ金曜日ですね」というように、曜日と合わせて確認する
その他	「日比谷と渋谷」「美容院と病院」も音だけ聞くとわかりづらい。人名では「佐藤と加藤」「石川と西川」が聞き間違いの代表格

●親切・丁寧に
 私たちは、知らない人については邪険にすることがあります。そうならないように、「この人は私の大好きな恋人、親友、伯父、伯母」という気持ちで話すようにしてみてください。初めは話す相手であっても、親しみと思いやりの気持ちを持って対応しましょう。

話し方は、早口にならないように普段より少しゆっくりめに話します。

語尾は、「です、ます、ございます」が基本です。敬語が使えるようになります。さらによい印象をもたれるので、少しずつ勉強していきましょう。

●明るく、爽やかに
 電話対応は、最初の15秒で決まると言われています。電話をかけたときや受けたときの第一声は第一印象にあたるからです。人は第一印象で好きか嫌いかを決めてしまうところがあります。明るい対応を意識しましょう。

よい声を出すコツは、口角(口の端)を上げて話す、つまり笑顔で話すことです。電話対応をする機会が多い人は、机の上に鏡を置いて、確認してもよいでしょう。

●注意したいのは、別の仕事をしながら話す「ながら電話」です。注意力が散漫になり、相手が話す内容が頭に入らなくなる可能性があります。

電話をかけるときのポイント

- かける前に用件を整理しておく
- 急用でない場合は時間帯を考えてかける(始業前後や昼休み、終業前後は避ける)
- 「いまお話ししてもよろしいでしょうか?」など、相手の都合を確認する
- 電話はかけたほうから先に切る(「ガチャン」と音が出ないように指でフックを押さえるなどの配慮を)
- 留守番電話にメッセージを残す場合は、こちらの社名、氏名、電話番号を明瞭な発音でゆっくりと言い、電話番号はメモしやすいように繰り返す。自分から電話した場合は、「こちらの用事ですので、改めてこちらからお電話します」と言う
- 「折り返し、お電話をいただきたい」と伝言を頼むと、「すぐに電話が欲しい」という意味に取られるので、使う際には気をつける

電話を受けるときのポイント

- 「はい、〇〇商事でございます」または「お電話ありがとうございます。〇〇商事でございます」
 *午前10時半までは「おはようございます。〇〇商事でございます」
- 相手が名乗った後挨拶を言う
 「ABCの△△様、いつもお世話になっております。ありがとうございます」
 *山入りの業者の場合は「お世話さまでございます」
- 相手が指名された人種の状況に応じて「クッション言葉+状況の説明+情報+気持ちの言葉」で対応する

●会議中の場合	●外出中の場合	●留守の場合	●欠席の場合	●遅刻の場合
・電話を取りたい場合は「申し訳ございません。〇〇は15時までは会議に出ています。お急ぎでしょうか」など	「あいにく〇〇は外出しております。15時には戻る予定です。戻りましたらご連絡いたします。お急ぎでしょうか」 *会議がなくて必ず電話が来たことをメモに書いておく	「お手洗いや行っている場合など」 「申し訳ございません。〇〇は席を空けております。すぐ戻ると思いますが、戻りましたら必ず電話をいたします。お急ぎでしょうか」 *「お手洗いや行っている」とは言わない	「あいにく〇〇は本日休んでおります。明日は出社する予定です。何かございましたらご連絡ください。お急ぎでしょうか」 *「お急ぎでしょうか」とは言わない	「申し訳ございません。〇〇は本日、外を回りました。10時に出勤予定です。ご連絡いただきましたらご連絡いたします。お急ぎでしょうか」 *遅刻という場合は社名、本人の名前を「遅刻」とは言わない

④切る時は余韻をもって切ること(心づける)
 (受話器を耳にあてながら、相手が切ったことを確かめてからフックを押すなどする)
 *電話はかけたほうから先に切るルールになっているが、相手が回線の場合、自分からかけた場合であっても相手が切った音を確認してから受話器を置くようにする

●威勢よく
 よい姿勢で電話対応をすれば、よりハキハキとしたよい声になり、相手も聞き取りやすくなります。「相手には見えないから」と思っただけで威勢よく話していても、実際には伝わるものではありません。試しに、寝ながら受話器を持った人と話してみるとわかるでしょう。