

声の効用

法律事務所職員

渡辺 ゆき

法律事務所の仕事で、避けては通れないのが電話受付。丁寧な言葉遣いや要件を正確に聞き取ることとはもちろんだが、自分の失敗や趣味に関わったボイストレーニングの経験から、「声のトーン」が意外に大事であることに気がついた。普段はあまり意識されない「声」の問題について、考えてみたい。

電話応対で混乱する日々

もともと緊張しがちな性格の私。新人の頃、電話受付を苦手感じていた。仕事柄、悩みを抱えた依頼者や、専門用語で要件を伝えてくる書記官や弁護士など、様々な電話を受ける。また、サラ金会社から怒鳴り声で督促がくることもしょっちゅうだった。電話の音が鳴るたびに「ああ、嫌だなあ」と思ってしまう毎日が続いた。

それでも、依頼者の名前を覚えたり、書類の作成などを通じて事件を把握したりと、仕事の分野が広がってくると、自信が出てきて、電話が怖いという気持ちは徐々に薄れていった。

しかしある日、他の事務所の人から、「おたくの事務所の電話の応対、留守番電話みたい」と指摘された。明るくハキハキ話さなければ、と反省し、電話に出る声を少し大きくしてみた。すると脇で聞いていた事務所の大先輩に、「法律事務所なのだから、落ち着いて対応しないと。元気が良すぎるのもいけない」と言われた。私は混乱した。どんな話し方ならいいんだろう？…またまた電話をとるのがおっくうになった。

自分の声の弱点に気づく

当時私は、仕事が終わるとゴスペルコーラスの練

習に明け暮れていた。曲を覚えるため、練習で歌っているところを録音して、何回も聞き返していた。

それまで、自分の声を客観的に聞く機会などなかったが、この作業を通して弱点がわかった。ソロの時、高く張る声を出そうとして、肩に力が入るのだ。そうなると、喉も力んでしまい、声が震えて音程が不安定になる。疲れるし、相手には聞き苦しい印象を与えてしまう。

試しに、何の気負いもなく出した声を聞いてみたら、声量はなくても十分のびやかな印象だった。ボイストレーニングの先生には、「あなたには“クールさ”が必要よ」と指摘された。

仕事への応用

～安定した声を味方に～

そうか、これは電話でも同じかもしれない。相手にいい印象を与えよう、と思えば思うほど、うわずまって緊張するのではないか。ここは“クール”になってみよう。そう思いたち、電話口で声を張るのをやめた。なるだけ肩の力を抜いて、癖のない、普段話しているトーンに近い声で対応するようにしてみた。すると、声が安定して気分も落ち着き、疲れることが少なくなった。クレームの電話やヤミ金とのやりとりなどでも、安定した声だと、自分のペースで話ができるし、興奮している相手を落ち着かせることもできる。もし、電話受付がしんどいと感じる人がいたら、一呼吸おいて、普段の話し声のトーンで話すと意外に楽になるので、試してみてください。

もちろん、電話応対の基本となるのは親切・丁寧な対応、的確な判断である。その点では至らぬことも多い。それでも、安定した声を味方につければ、何かとプラスになる。ささいなことではあるが、10年勤めて気がついた、「声の効用」である。