



7



# コミュニケーション能力

イラストレーター: Alex Mathers

## レッスン前の準備

今回は、「コミュニケーション能力」について考えていきましょう。

文脈に合った翻訳をするために、コンテキストをリクエストしたいけれども制限時間迫っている場合、あなたならどうしますか？

- 自分の最善の判断で翻訳する
- お客さまに質問して、時間内に返答が無い場合にはその案件を失うリスクを背負う
- お客さま質問するが、返答が無い場合は簡単な説明と共に提出する

お客さまとのコミュニケーションは何語で行うべきですか？

- 自分の母国語
- 自分の担当する外国語
- コメント欄のトップに表示されているお客さまの言語

お客さまがスタンダードレベルには専門的すぎる文章を注文された場合はどうすべきですか？

- 案件にフラグを立て、Gengoのサポートチームのアドバイスを待つ
- お客さまがシステムを悪用しようとしたと非難する
- プロレベルで新しく案件を発注するようお客さまに直接リクエストする



## 「ホンヤクカンケイ」を育む



1. 相手を理解する



2. 違いを認める



3. 信頼の構築



# 1. 相手を理解する

お客さまを理解することで相手のニーズを満たします。



## 相手を理解する

ホンヤクカンケイを構築する初期段階は不安に感じるものです。早い時点でお客さまのことをよく知ることと一緒に働くための確固たる基盤を構築し、トラブルを回避します。

そのためにも、以下のような事前措置を取りましょう:

- 相手の言語設定をメモしておく
- 曖昧な点は最初に明確にしておく
- お客さまの会社のウェブサイトをチェックしておく

## ゆとりある対応

質問をすることは良いことですが、相手もあなたと同様に忙しいのだという事を心に留めておいてください。

次の方法で健康的でハッピーな人間関係を構築します:

- 伝達内容は簡潔にまとめましょう。Gengoでいうところの、“[weniger, aber besser](#)” (“よりシンプルに、より本質的に”)
- 相手が常にあなたの質問に応えられる状況にある訳ではないということを理解しておきましょう。





## 2. お互いの違いを認める

対立・衝突をうまく対処することは良好なホンヤクカンケイへのカギとなります。

## お互いの違いを認める

「人間の英知の極みとは、状況に応じて感情を抑えることができることであり、どのような感情の嵐においても平静を保てることである。」

— ダニエル フォー

場合によってはお客さまから訂正や早期締め切りを求められることもあります。それに対してイラつきを見せたり自己弁護的な態度を取るのではなく、落ち着いた態度で、如才なく外交的に対応するようにしましょう。



1. 相手を理解する

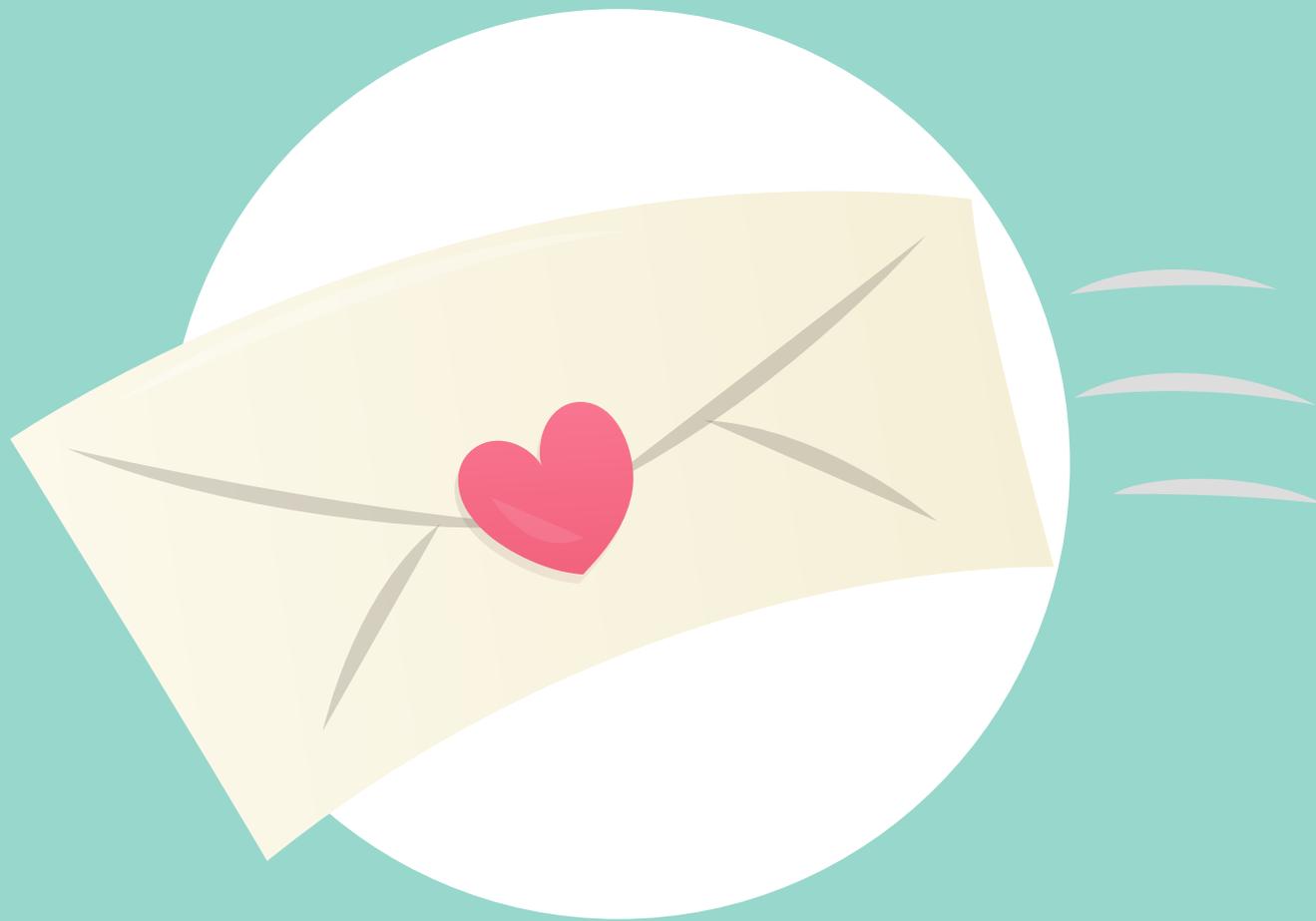
2. 違いを認める

3. 信頼の構築



## お門違いな非難は避けましょう。

料金や納期はGengoによって設定されているものであり、お客さまがコントロールできるものではないことを忘れずに。これらのトピックに関して不明な点があれば、Gengoスタッフまでお問い合わせください。



### 3. 信頼の構築

确实かつ迅速な対応で信頼性を構築します。

## 信頼の構築

オンラインでのホンヤクカンケイにおいては信頼は重要な要素となります。もちろんどんなホンヤクカンケイでも信頼は必要ですが、特にオンラインでの人間関係にはより注意が必要になります。

こちらに4つの信頼構築戦略を紹介します:

- 全ての質問にタイムリーに返答すること
- 新しい指示や情報を受け取った場合はきちんと確認すること
- 責任ある行動を取ること。例えば、案件をキャンセルしたり納期の延長をリクエストする場合はギリギリまで待たない
- 積極的にサポートを申し出ること。Gengoのサポートまで連絡いただければ私たちが介入します



## その他の役立つリソース

コミュニケーション能力やお客さまサービス能力の向上を目標にした、役立つリソースが沢山あります。このトピックに関するもっと詳しく学びたい方には以下をおすすめします:

- [Delivering Happiness](#) (Tony Hsieh著)
- [The currency of the new economy is trust](#) (Rachel Botsman著)
- [Write Less, Say More](#) (Danny Rubin著)

