

電話対応の基本《かけ方》

電話は最も身近で、早くつながる伝達手段のひとつです。しかし、料金がかかったり、相手の時間を束縛してしまうものでもあります。“丁寧に、かつ簡潔に”を心がけましょう。

● インストラクション手順例

- 1) (シート [電話のかけ方の練習] を配布：1人1枚)
- 2) 「これから電話のかけ方の練習をします。最も基本となる対応ですので、声に出して練習してみましょう。まずは、先に読み上げます。」
- 3) (〇〇や▲▲に実際使用する名前を入れて、読み上げる)

■ 電話のかけ方の練習

(1) 「私〇〇会社□□課の△△と申します。いつもお世話になっております。」

・自分の会社名、部署、名前をはっきり名乗り、あいさつします。

(2) 「恐れ入りますが、(■■課の) ▲▲様いらっしゃいますでしょうか。」

・取り次ぎの依頼をするため、相手の部署、名前をはっきり伝えます。

(3) 「▲▲様でいらっしゃいますか。△△と申します。いつもお世話になっております。」

・本人かどうか確認してから、あらためて名乗ります。

(4) 「早速ですが…の件で2点ほどお伝えしたいことがございまして…」

・電話の用件を簡潔に話します。

(5) 「2～3分お時間いただけますでしょうか。」

・相手の都合を確認して、了解を取ります。

(6) 「再度確認をさせていただきます。」

・特に重要な点は復唱して再確認します。

(7) 「失礼いたします。」

・自分の用件だけでなく、相手の話の有無を確認してから丁寧に終わりのあいさつをします。

(「よろしく願いいたします。」)

*何か依頼をしたときは

(「お忙しいところありがとうございます。」)

*手間や時間をとらせてしまったときは

●かけるときの準備

- ・話す内容、順序など簡単にメモします。
- ・相手の電話番号、氏名などを再度確認します。
- ・必要な資料や書類は手元に準備します。

●話すときの注意

- ・結論から先に話します。
- ・重要な点は復唱し、確認します。
- ・相手と実際に面談している気持ちで接します。