

## 1

# 好感をもたれる 電話対応の仕方

## ポイント

- ◆電話を受けるとき、かけるときの留意点をマスターしよう。
- ◆携帯電話のマナーの大切さを認識しよう。

## CHECK

 マナーを心がけて、電話の対応をしているか

## 1) 電話は会社の姿を映す

いま、世の中は電話社会と言ってよいほど、その利用度合いが増えています。とくに携帯電話の急速な普及が、そのピッチを高めています。しかし、肝心の電話マナーとなると、逆に悪化の傾向にあることは寒心にたえません。

「電話は会社の顔である」とよく言われますが、電話の対応の善し悪しで、会社のイメージが良くも悪くもなります。あなたの一言に、会社のイメージがかかっていることを頭に入れておいてください。

好感のもたれる電話対応をするには、まず姿勢を正し、相手と対面しているつもりで話すことが大切です。「相手にこちらは見えないから、そんなこと必要ないじゃないか」と思うかもしれませんが、電話を通してこちらの態度は“聞こえる”ものです。あなたも、相手からそんな経験をさせられたことが一度や二度はあるでしょう。

ところで、電話に向かってペコペコお辞儀をしている人を見かけて、あなたはごどう思いますか。「相手に見えないのに……」と笑うでしょうか。しかし、電話だからこそ、そこまで誠意をもってつくさないと、相手に通じないとも言えるのです。

あなたがもし、電話しているとき、あいた手でほかの用事をしていたり、だらしない姿勢だったりすると、必ず相手は「こちらの言うことを真剣に聞いていない」とわかるはず。いつも誠意を込めた対応を心がけましょう。

## 2) 電話をかけるときのマナー

貴重な時間を割いてもらうことを念頭に置いて、かける際には先様の立場を考えたマナーを忘れずに、また、こちらの用件が確実に伝わるように工夫をしましょう。とくに複雑な用件の場合は、かける前にあらかじめ準備をしておきます。

先様が出られたら、「私、〇〇会社の〇〇ですが」と名乗り、「お忙しいところ恐れ入りますが、△△課の△△様をお願いいたします」とていねいに取り次ぎを依頼します。指名した人が電話に出られたなら、再度氏名を名乗り、相手を確認のうえ、「いつもお世話になっております」と挨拶してから用件に入ります。

内容は大切なポイントを強調し、用件が複数ある場合は、「〇件ほどございますが……」とあらかじめ告げてから、1件ずつ順序よく話します。

## 3) 電話を受けるときのマナー

電話をかける側の人が、イライラしてくるのは、コールが5回を超えたときです。ですから、4回コール以上待たせた場合は、「お待たせしました」と電話に出ます。また、「もしもし」ではなく、「〇〇会社〇〇課です」と社名と部署名を名乗ります。朝なら、「おはようございます」と最初に挨拶してもよいでしょう。対応には、次の点に留意してください。

- ①相手が名乗られない場合は、「恐れ入りますが、どちら様でしょうか」とていねいにたずねます。
- ②用件はメモを取りながら聞き、不明確な点は必ず確認をします。
- ③聞き終わった用件は必ず復唱します。その際、先様の社名、氏名、日時、商品名、数字、場所などキーワードとなるものが間違っていないか、とくに注意します。
- ④用件が値引き・返品など自分で処理できない場合は、決して憶測で返答せず、担当者や上司など確実な返答のできる人に代わってもらうこと。その際、取り次ぐ相手には、会話の内容や経緯を手短かに説明します。

## CHECK

 公共の場所でむやみに携帯電話を使っていないか

## 1) 携帯電話は受信より発信に活用する

携帯電話は、確かに便利です。緊急連絡をしたいときに、公衆電話が近くになかったり、あるいは誰かが長電話をしているとイライラしてきます。こんなとき、携帯電話の発信は大きな力を発揮します。

逆に、デメリットは主として受信にあります。