

電話受付手順

1 電話受付手順

- ①「お電話有難うございます。〇〇(会社名)、担当〇〇でございます。」と電話を取る。
- ②顧客会社名、部署名、担当者名、連絡先番号、取次ぎ部署名・担当者名を確認し、必ず電話取次ぎメモに記入する。
- ③「かしこまりました。只今電話をお取次ぎ致しますので、少々お待ち頂けますでしょうか。」
- ④取り次ぎ先担当者に内線で連絡し、「お疲れ様です。〇〇ですが、代表電話に××様よりお電話です。」と伝える。
- ⑤不在の場合は、伝言を受けるか、折り返しを提案する事となるが、まずはお客様に選択権を与える。「申し訳ございません。〇〇は只今席を外しております。如何為さいますか。」その後、お客様意向を電話取次ぎメモに記入し、担当者に渡す。

2 電話受付対応例

既存業務顧客より、業務担当者への個人指名での取次ぎ依頼

受付:「お電話有難うございます。〇〇(会社名)、担当〇〇でございます。」

顧客:「〇〇会社の××ですが、△△さんはいらっしゃいますか。」

受付:「〇〇会社の××様でいらっしゃいますね。いつもお世話になっております。」

顧客:「こちらこそお世話になっております。」

受付:「△△でございますね。只今お取次ぎ致しますので、少々お待ち頂けますでしょうか。」

～内線～

△△:「お疲れ様です。△△です。」

受付:「お疲れ様です。〇〇ですが、代表電話に××様よりお電話です。」

△△:「有難うございます。」

3 電話応対時の基本注意事項

<電話の特徴>

- ・ 企業(組織)の代表である …… あなたの電話応対イメージが会社のイメージに繋がります
- ・ 姿が見えない …… 声と言葉遣いのみでイメージが決まってしまう。誠実さが不可欠
- ・ 一方的である …… 掛ける時は「只今お時間宜しいでしょうか。」の一言を
- ・ コストが掛かっている …… コスト意識を持ち、簡潔に
- ・ 間違いが起こりやすい …… 復唱確認も必要

<電話応対の原則>

- ・ 迅速 …… 電話ベルの回数、保留時間
- ・ 丁寧 …… ビジネスに相応しい言葉遣い
- ・ 正確 …… メモ・復唱
- ・ 簡潔 …… 話を整理し、ポイントを押さえた話し方

<電話応対の心得>

- ・ にこやかに丁寧に
- ・ ベルが鳴ったらすぐに出る
- ・ 第一声を爽やかに
- ・ 明るく元気な声で名乗る
- ・ ゆっくりと大きめの声で話す
- ・ 語尾を明瞭に
- ・ 正しい言葉遣いではっきり簡潔に
- ・ 曖昧は禁物、わからない事は確認する
- ・ 無駄な事は話さない
- ・ 必ずメモを取る

<電話応対の大罪>

- ・ 無視 …… 真剣に聞いていない、相槌がない
- ・ 冷淡 …… 相手を見下した感じ
- ・ 子供扱い …… 年配者に対する配慮が行き過ぎると、自尊心を傷つける
- ・ ロボット化 …… 感情が伝わらない
- ・ 事務的 …… 手続きする感じで、乱雑な対応
- ・ マニュアル …… プラス α が必要
- ・ たらい回し …… 責任のない対応

～電話で上記のような大罪を犯すと…。～

電話応対に於いて、最も大切な事は「敬意を表わす」事です。

電話応対で上記のような大罪を犯すと、企業イメージを悪くするばかりではなく、クレームに発展する場合があります。その場合の最大の原因は、お客様に対する敬意が欠けているからなのです。

電話をたらいまわしにしたり、面倒くさそうに話したり、口先だけで丸め込もうとしたり、お客様の都合より自社の都合を優先したり。お客様が不快に思われるのは、敬意が欠けているからなのです。

4 電話応対の更なるテクニック

クッション言葉

クッション言葉とは、相手への心遣いを表すソフトな表現で、人間関係を友好に保つために配慮する言葉です。利点として、やわらかい印象を与えることができ、且つ話の内容は明確に伝えることができます。

状況	クッション言葉
相手に手間を取らせるとき	恐れ入りますが お手数お掛けしますが ご迷惑とは存じますが ご足労おかけいたしますが お急ぎのところ お忙しいところ お取り込みのところ ご面倒ですが

<p>相手に質問するとき 用件を伺うとき</p>	<p>失礼ですが 失礼と存じますが お差し支えなければ よろしければ</p>
<p>相手の期待に添えないとき 違う意見を述べる時 断りを入れるとき</p>	<p>申し訳ございませんが あいにくでございますが せつかくではございますが 身に余るお話でございますが 大変勝手を申して恐縮ですが せつかくお電話いただきましたが お言葉を返すようですが</p>

クッション言葉の用法

依頼したいときは、依頼話法とクッション言葉をセットして使うと効果的です。

依頼話法→ 「～していただけませんか」
「～していただけますでしょうか」
「～をお願いできますでしょうか」

<練習1>

・「後ほど電話してください。」

恐れ入りますが、後程お電話頂けますでしょうか

・「しばらくお待ちください。」

申し訳ございませんが、しばらくお待ち頂けますでしょうか

・「こちらへ来てください。」

ご面倒ではございますが、こちらへお越し頂けますでしょうか

・「FAXを送ってください。」

お手数ですが、**FAX**を送って頂けますでしょうか

相手の意向に添えないとき、断るときは、否定形の表現を肯定形の表現にかえ、クッション言葉とセットで使うと効果的です。

<練習 2>

・「わたしでは分かりません。」

お力になれず申し訳ございませんが、私では判りかねます

・「私どもではそのようなことはできません。」

勝手を申して恐縮ですが、私どもではそのような事はできかねます

・「課長は、只今いません」

せっかくではございますが、課長は只今不在のようです

10. 応対時の主な注意事項

1. 企業名と名前の言い忘れが無いこと
2. 明瞭な発音であること
3. 企業名と名前が聞き取れるスピードであること

<声のポイント>

1. 明るいこと
 - ★ 感謝の気持ちを込めてのフルスマイル
 - ★ 声のトーンはやや（2音）高め
2. 覇気のある温かい印象を受ける
 - ★ 生き生きとした声
 - ★ 事務的・面倒な・雑な印象がない
 - ★ 受容の気持ち
 1. お礼の後に「間」をとる
 2. 語尾が下がっていたり、声に覇気が無かったりしていないこと
 3. 客様をイメージしてフルスマイルになっていること

<聞く（傾聴）ポイント>

- ・いい表情で興味ありげに聞く（聴く）
- ・聞き上手にまわる一話の腰を折らない
- ・相手の話を目で聞く
- ・うなづく
- ・あいづちを打つ
- ・相手の話の部分を繰り返す

<ありがちなミス>

かける側	受ける側
<p>☎ダイヤルする</p> <p>酒井さんをお願いします。</p> <p>申し遅れました。田中商事の中嶋と言います。</p> <p>さようですか・・・。</p> <p>発注済御社製品の発送状況についてお聞きしたいのですが。</p> <p>では、先月発注した御社の「〇〇〇〇」について、現在の発送状況をお知らせ頂きたいので、その旨お伝え下さい。</p>	<p>♪♪（ベルが鳴る）</p> <p>はい。〇〇（会社名）でございます。※1</p> <p>かしこまりました。</p> <p>失礼ですが、お名前を頂けますか。※2</p> <p>申し訳ございませんが、酒井は席を外しておりますが。※3</p> <p>えーと、宜しければ、私が承りますが。※4</p> <p>申し訳ございませんが、発送状況については私では判りかねますので、伝言を承り、早急に折り返しお電話をさせて頂きたいと思いますが。※5</p> <p>ではご確認させて頂きます。</p> <p>「〇〇〇〇」の発送状況についてですね。※6</p> <p>酒井には私の方から申し伝えますので、何卒宜しくお願い致します。※7</p>

では、宜しくお願い致します。

では失礼致します。
(電話を切る)

※1

お電話有難うございます。〇〇（会社名）、担当〇〇でございます。

※2

「名前を頂く」＝禁止用語です。そもそも名前は頂くものではありません。

→正しくは「失礼ですが、お名前をお伺いできますでしょうか。」

※3、4、5

「～ですが」で終わってはNGです。

※4

以下は悪い口癖の例です。

「えー」「あの一」「えーと」「あー・・・」

※5

・電話対応では「判りかねます」はNGであり、一般的にも好ましくありません。

→正しくは、

「担当部署の者から、折り返しご連絡を差し上げたいと思いますが、宜しいでしょうか。」

・早急に＝さっきゅうに

・担当不在時にすぐ「伝言承ります」はNG（選択肢はあくまで相手側に）です。

※6

・ご確認させていただきます～で宜しいでしょうか。

→「復唱させていただきます」などは聞き取りづらいので、用いる場合は気を付けましょう

・「～ですね」や「〇〇様ですね」はNGです。

→正しくは「～でございますね」、「〇〇様でいらっしゃいますね」

※7

- ・「～の方」＝禁止用語です。
- ・電話切る場合は、受話器を直接置かずに、一旦手でフックを押して、電話を切ります。

<その他、ありがちな悪い例>

- ・「本日はいかが致しましたでしょうか」＝禁止用語（致す＝謙譲語）
→「本日は、いかがなさいましたでしょうか。」
- ・相槌が言えているか否か
- ・「てにをは」を正しく挿入
- ・間違い電話対応時は「何番へお掛けでしょうか」を第一に
「お間違いではないでしょうか」＝NG（敬語が含まれていない）
→「ではございませんか」
- ・悪い語尾の例
「～ですねえ。」「～では一・・・。」 語尾上がり、語尾消え。

11. 自己スキルチェック

電話対応スキルチェック自己評価シート

技能管理	評価内容	評価基準	計
1 受け方	①ベルは3回以内で電話に出ている	5 4 3 2 1	/15
	②会社名・氏名を名乗っている	5 4 3 2 1	
	③最初の感じとして、感じが良い	5 4 3 2 1	
2 基本スキル	①声の表情は明るい(トーン)	5 4 3 2 1	/20
	②正しい発音(語尾が伸びないなど)	5 4 3 2 1	
	③正しい言葉遣い、敬語を使用	5 4 3 2 1	
	④お客様の話を遮らず、一方的でない	5 4 3 2 1	
3 対応能力	①会話の中で適切な相槌を使用	5 4 3 2 1	/15
	②お客様のペースで話をしている	5 4 3 2 1	
	③聞くべき事を適切に誘導している	5 4 3 2 1	
4 業務知識能力	①正確な商品知識で明確に回答	5 4 3 2 1	/15
	②質問には分かり易く回答	5 4 3 2 1	
	③他者に代わらずに答えられる	5 4 3 2 1	
5 手続処理能力	①迅速に対応している	5 4 3 2 1	/15
	②同じ事を二度言わせはしない	5 4 3 2 1	
	③担当者・部署を明確にしている	5 4 3 2 1	
6 営業開拓能力	①お客様の不安を解消している	5 4 3 2 1	/10
	②商品・会社のメリットを伝えられる	5 4 3 2 1	
7 顧客満足	①感謝の気持ちが伝わる対応	5 4 3 2 1	/10
	②安心できる印象を与えている	5 4 3 2 1	

評価基準

- 5 十分に実行している
- 4 できるだけ実行している
- 3 たまに実行している
- 2 殆ど実行していない
- 1 全く実行していない

氏名 _____

自己評価点 _____ 点

12. ロールプレイング実習

対応スクリプトを作成し、ロールプレイングを行ってみましょう。

(1-1) 鈴木課長へ日本産業の佐藤様より入電。取り次いで欲しいとのこと。

かける側	受ける側
<p>☎ダイヤルする</p> <p>②おはようございます。 日本産業の佐藤と申します。</p> <p>④こちらこそ、お世話になっております。恐れ入りますが、鈴木様はいらっしゃいますでしょうか？</p>	<p>♪♪ (ベルが鳴る)</p> <p>①お電話ありがとうございます。 〇〇 (会社名)、担当〇〇でございます。</p> <p>③日本産業の佐藤様でいらっしゃいますね。いつもお世話になっております。</p> <p>⑤鈴木でございますね。只今お取り次ぎ致しますので、少々お待ち頂けますでしょうか？</p> <p>(保留)</p>

(1-2) 間違い電話の入電。

かける側	受ける側
<p>☎ダイヤルする</p> <p>②そちらは、日本産業様ではございませんか？</p> <p>④〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇ではございませんか？</p> <p>⑥さようでございますか。大変失礼致しました。</p>	<p>♪♪ (ベルが鳴る)</p> <p>①お電話ありがとうございます。 〇〇 (会社名)、担当〇〇でございます。</p> <p>③いいえ。こちらは〇〇 (会社名) でございます。失礼ですが、何番にお掛けでしょうか？</p> <p>⑤お掛け間違いのようでございますね。</p> <p>⑦それでは失礼致します。</p> <p>(電話を切る)</p>

(1-3) 日本産業の佐藤様より、鈴木部長宛に入電。鈴木は外出中で 16 時に戻る予定。
先方より折り返し連絡するとの事。

かける側	受ける側
<p>☎ダイヤルする</p> <p>②私、日本産業の佐藤と申します。</p> <p>④こちらこそお世話になっております。恐れ入りますが、鈴木様はいらっしゃいますでしょうか？</p>	<p>♪♪ (ベルが鳴る)</p> <p>①お電話ありがとうございます。〇〇 (会社名)、総務課山田でございます。</p> <p>③日本産業の佐藤様でいらっしゃいますね。いつもお世話になっております。</p> <p>⑤申し訳ございません。鈴木は只今外出して</p>

<p>⑥ それでは、また私からご連絡させていただきます。</p> <p>⑧ はい。では申し上げます。 〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇でございます。</p> <p>⑩ はい。お間違えございません。</p> <p>⑫ 失礼致します。 (電話を切る)</p>	<p>おります。16時に戻る予定となっておりますが、いかがなさいますか？</p> <p>⑦ さようでございますか。恐れ入ります。念の為、ご連絡先を伺ってもよろしいでしょうか？</p> <p>⑨ ありがとうございます。では、確認させていただきます。〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇番、日本産業の佐藤様でよろしいでしょうか？</p> <p>⑪ では、鈴木が戻りましたら、お電話をいただいた旨申し伝えます。本日は私、総務課の山田が承りました。失礼致します。</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(1-4) 日本産業の佐藤様より、鈴木部長宛に入電。鈴木は外出中で16時に戻る予定。戻られたら電話を頂きたいとの事。

かける側	受ける側
<p>☎ダイヤルする</p> <p>② 私、日本産業の佐藤と申します。</p> <p>④ こちらこそお世話になっております。恐れ入りますが、鈴木様はいらっしゃいますでしょうか？</p> <p>⑥ それではお手数ですが、お戻りになりましたらお電話いただけるようお伝えいただけます</p>	<p>♪♪ (ベルが鳴る)</p> <p>① お電話ありがとうございます。〇〇(会社名)、総務課山田でございます。</p> <p>③ 日本産業の佐藤様でいらっしゃいますね。いつもお世話になっております。</p> <p>⑤ 申し訳ございません。鈴木は只今外出しております。16時に戻る予定となっておりますが、いかがなさいますか？</p>

<p>でしょうか？</p> <p>⑧はい。では申し上げます。 〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇でございます。</p> <p>⑩はい。お間違えございません。</p> <p>⑫失礼致します。</p> <p>(電話を切る)</p>	<p>⑦かしこまりました。恐れ入りますが、ご連絡先をお願い致します。</p> <p>⑨ありがとうございます。では、確認させていただきます。〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇番、日本産業の佐藤様でよろしいでしょうか？</p> <p>⑪では、鈴木が戻り次第、お電話を差し上げるよう申し伝えます。本日は私、総務課の山田が承りました。失礼致します。</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(1-5) 日本産業の佐藤様より、鈴木部長宛に入電。鈴木は外出中で16時に戻る予定。
明日の会議時間14:00からが、16:00からに変更になった旨、ご伝言頂きたいとの事。

かける側	受ける側
<p>☎ダイヤルする</p> <p>②私、日本産業の佐藤と申します。</p> <p>④こちらこそお世話になっております。恐れ入りますが、鈴木様はいらっしゃいますでしょうか？</p> <p>⑥それではお手数ですが、ご伝言をお願いできますでしょうか？</p> <p>⑧はい。明日の会議の時間が変更になりました。</p>	<p>♪♪ (ベルが鳴る)</p> <p>①お電話ありがとうございます。〇〇(会社名)、総務課山田でございます。</p> <p>③日本産業の佐藤様でいらっしゃいますね。いつもお世話になっております。</p> <p>⑤申し訳ございません。鈴木は只今外出しております。16時に戻る予定となっておりますが、いかがなさいますか？</p> <p>⑦かしこまりました。お願い致します。</p>

<p>14 : 00 からの予定が 16 : 00 からとなっております。その旨お伝えいただけますでしょうか？</p> <p>⑩はい。お間違えございません。</p> <p>⑫はい。では申し上げます。 〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇でございます。</p> <p>⑭さようでございます。</p> <p>⑯失礼致します。 (電話を切る)</p>	<p>⑨かしこまりました。では、確認させていただきます。明日の会議の時間、14 : 00 からの予定が 16 : 00 からへご変更ということでしょうか？</p> <p>⑪念の為、ご連絡先も伺ってよろしいでしょうか？</p> <p>⑬ありがとうございます。〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇番、日本産業の佐藤様でよろしいでしょうか？</p> <p>⑮では、鈴木が戻りましたら申し伝えます。本日は私、総務課の山田が承りました。失礼致します。</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------