

電話対応の練習《状況対応》

電話は何度も受けたり、かけたりすることで、その場に合った対応が身についてくるものです。不意の出来事や、質問にもスムーズに対応できるよう練習しましょう。

● インストラクション手順例

- 1) (シート [こんなときの対応は] を配布：1人1枚)
- 2) 「これから、いろいろな場面での電話対応を考えます。シートにある場面を想定して、答えてみてください。」
- 3) (個人または2～3人のグループで対応例を考えて、発表してもらう)
- 4) (解説を加えながら、解答例を読み上げる)

■ こんなときの対応は？

次のような場面では、どのような対応をすればよいでしょうか。具体的な対応の言葉を記入してください。

- 1) 来客中の人に電話が入ってきたら？

- 2) 間違い電話がかかってきたら？

- 3) 電話の用件が自分では判断できないときは？

- 4) 相手の声が聞き取りにくいときは？

- 5) 途中で電話が切れてしまったときは？

○ こんなときの対応は？（解答例）

1) 来客中の人に電話が入ってきたら？

「申し訳ございません。〇〇はただ今来客中でございます。後ほど、こちらからご連絡をさせていただきます。よろしいですか？」

* 丁寧にお断りをし、来客を優先します。しかし、緊急時など自分では判断できない場合は上司の判断を仰ぎます。

2) 間違い電話がかかってきたら？

「失礼ですが何番へおかけでしょうか。こちらは 03-123-4567 ■■会社でございます。番号をお確かめいただけますでしょうか？」

* 間違い電話でも普段通り親切で丁寧な対応をします。こちらの番号を伝え、間違いを確認してもらいます。

3) 電話の用件が自分では判断できないときは？

「申し訳ございません。私にはわかりかねますので、ただ今担当の者に替わります。少々お待ちいただけますでしょうか。」

* 自分勝手に判断して返答してはいけません。確かに応対できる担当者に、内容を簡潔に伝え、替わってもらいます。

4) 相手の声が聞き取りにくいときは？

「恐れ入りますが、お電話が少し遠いようですが。」「申し訳ございませんがもう一度お願いできますでしょうか。」

* 「声が小さくて聞こえません」とは言いません。

5) 途中で電話が切れてしまったときは？

「電話が切れまして、失礼いたしました。」と言って再び用件に入ります。

* かけた方から、かけ直すのが原則ですが、立場や場面などを考えて臨機応変に対応します。