

理解促進テスト-1

《電話応対編》

この理解促進テストは、電話応対の基本を一通り学習したあとで、各人がどの程度理解できているかをチェックするための小テストです。

● インストラクション手順例

- 1) (シートを配布：人数分)
- 2) 「それではこれから電話応対についての簡単なテストを行います。これまでの学習を振り返りながら、どの程度理解できているか確認しましょう。」
- 3) 「設問は全部で 10 問あります。これから 10 分間与えますので、各自テストに取り組んでください。〇〇分になったら終了です。

では、始めてください。」
- 4) 「時間ですので終了してください。これから答え合わせをしましょう。」

— その後、講師が正解を述べ、解説を加える —

■ 理解促進テスト<電話対応編>

1) 作業の最中に電話が鳴ったときは、作業が一区切りついでから電話を取るようにする。それまで待たせておいても構わない。

2) 電話を取り次ぐとき、名指し人が席にいるとわかっている場合は、まず「〇〇さん、お電話です」と大きな声で呼び、それから保留ボタンを押して電話を回すようにする。

3) 電話対応はその会社のイメージに関わることなので、完ぺきに敬語をマスターしないうちは電話を受けるべきではない。

4) お客様から上司にかかってきた電話をとった際、もし上司が忙しそうにしている場合は、また掛け直してもらおうなどの配慮をするべきだ。

5) 電話を取ったものの相手の名前が聞き取れなかった場合、「きっとお得意様だな」と思っても、もう一度しっかり名前を確認したほうがいい。

6) 隣の席の人あてに内線がかかってきたが、その人が席を外していた場合、替わって内線を取っても、かえて二度手間が生じるだけなので、放っておいた方がよい。

7) 席を外している人あてに電話があった。社内には絶対いるはずなので「少々お待ちください」と言って、保留にしておいた。

8) 仕事内容や取引先の名前が、ほとんどわからない段階でも、電話は進んで取るようにした方がよい。

9) 外部の人から外出中の上司あてに電話があり、上司の明日のスケジュールを教えてくださいと言われた。そこで「明日、朝一から A 社にて打ち合わせがあり、午後には大阪の X 社に…」と、自分が知っている限りのことを丁寧に伝えた。

10) 外部の人であれ内部の人であれ、携帯電話に電話をかけるときは相手がどういう状況にあるかわからないので、「今よろしいでしょうか？」と必ず尋ねるようにする。

■ 理解促進テスト<電話対応編> ー解答と解説ー

- 1) × 電話のベルは1回が2秒程度です。3回以内には取るように心がけ、それ以上鳴らした場合は「お待たせいたしました」と一言添えます。
- 2) × まず保留ボタンを押すか送話口を押さえてから取り次ぐこと。電話は4m以内の声をひろうとされているので、注意します。
- 3) × 新人のうちは、多少ミスがあるのはいたしかたないことです。どんどん電話を取って早く慣れるのが一番。完璧な敬語よりも、誠意を示すことが大切です。
- 4) × 上司が電話を取れない状況でない限り、忙しそうにしているもいったん取り次ぐこと。勝手に判断してはいけません。
- 5) ○ 「失礼ですが、もう一度お名前をお願いできますか。」などと、わびてから聞き直します。とはいえ、聞き取りにくい名前はメモをするなどして、早く覚えてしまうようにしましょう。何度もかかってくるお客様の名前をそのたびに聞き直すのは失礼です。
- 6) × 内線だからといって放っておいてはいけません。替わって取るようにします。そしてその人が席を外していることを告げ、用件を聞いておいて、後で伝言します。
- 7) × 「申し訳ございませんが、ただ今、席を外しております。」と席にいない事実をまず伝えます。その後「折り返しお電話を差し上げましょうか?」、「よろしければ、ご用件を承りますが・・・」などと対応します。
- 8) ○ 電話を進んで取ることで、仕事内容や取引先を覚えられるようになります。
- 9) × 上司からの指示がない限り、自分勝手な判断でむやみに回答しないこと。特に取引先の名前を出すのは、取引先に迷惑を及ぼしかねないので控えるべきです。ここでは、「明日は朝から外出予定が入っておりますが、お急ぎでしょうか。」くらいが適切。
- 10) ○ 通常の電話の場合でも、簡単に済みそうもない用件については、「今、お時間はよろしいでしょうか?」と確認してから話します。携帯電話の場合は、特に気を配るようにしましょう。