

教育訓練 1 年目コース

電話応対

～電話に出た人が会社の顔になる～

株式会社グッドスタッフ

1.電話応対の基本

電話に出た人が会社の顔になる

社会人がもっとも苦戦するビジネスマナーのひとつが電話応対です。

会社に電話をかけた人にとっては、電話に出た人は「会社の顔」「会社の声」となるのです。そして、「新入社員」だろうと「社長」だろうと関係なく、電話に應對した人の印象が会社の印象に直結します。

感じのよい電話応対は、さまざまなビジネスシーンでのモデルにもなります。これがしっかりとできていなければ、ビジネスパーソンとして成功せず、キャリアアップさせることはできません。

しかし、電話に出るのがこわいという人もいます。その理由には「自分の知らないことを聞かれたらどうしよう」という不安感があるようです。

職場には毎日たくさんの電話がかかってくるのですが、ビジネスにおける電話応対はプライベートで話すときとはまったく異なります。

場合によってはクレームの電話もかかってくるのですが、このときに相手を不快にさせる受け答えをしては、会社の信用自体を失い、大きなトラブルを招いてしまうことにもなりかねません。はじめのうちは難しいかもしれませんが、自分から積極的に電話に出るようにし、失敗を恐れずに経験を積んでいきましょう。

～電話応対の基本となるポイント～

● 3コール以内に出る

電話のコールが鳴ったらすぐに出ます。相手が「遅い」と感じないのは3コールまでです。3コール以上鳴った場合は、必ず「お待たせいたしました」と一声かけましょう。

● 明るく名乗る

電話でも第一印象は重要です。ぶすつとした顔で電話に出ると、やる気のない社員という印象も伝わります。かける時は会社名、所属、自分の名前を言います。続いて「お世話になっております」とあいさつします。また、プライベートでは「もしもし」と言いますが、ビジネスにおいては基本的に使いません。

● 早口にならない

電話で話す時だけ急に早口になってしまう人がいます。早口で小さな声では、相手が聞き取れません。普段話す時よりもゆっくりなペースを心がけるようにしましょう。

● 常にメモを取れるようにしておく

机の上は整理整頓しておき、メモ用紙とペンを用意していつでも書き込める状態にしておきます。メモ用紙を探すために、お客様を待たせてはいけません。また、電話の受話器は利き手の逆の手で持ち、すぐにメモを取れる状態にしておきましょう。

●作業をしながら電話対応しない

忙しいからといって、パソコンで作業をしながら電話に出るのは失礼です。

頬づえをつきながら、関係のない書類を見ながら・・・といった、ながら電話はNGです。飲食しながら出るのはもってのほかです。

●呼び出し中は保留にする

呼び出すときには、たとえ近くにいるときでも保留音を流すようにします。こちらの会話が相手に聞こえてしまわないように、先方には普段から敬称をつけておくことも大切です。

●伝言は正確に

伝言があった場合は、正確に聞いてメモを取ります。

相手の会社名、所属、名前、連絡先などは復唱して確認をとるようにします。

●電話を受けた場合は先に切らない

電話を切る時には「失礼いたします」と言います。

電話を受けた場合は、相手が先に切るのを待ちましょう。自分が先に切ることは失礼にあたります。切るときは指でフックをそっと押して受話器を置きます。

こんな時はどんな電話対応をすればいい？

■相手が名乗らない場合

相手が名乗らずにかかってくる時は、「失礼ですが、会社名とお名前を伺ってもよろしいでしょうか？」と角が立たないように確認します。

ただし、先方が自社と密接な関係の人は名乗らずにかかってくることもあります。前もって上司などから情報をもらっておきましょう。

■間違い電話の場合

ときには間違い電話もかかってくることもあるでしょう。しかし、適当な対応をしてはなりません。会社のイメージダウンにつながる可能性があるためです。

「こちらは〇〇社です。失礼ですが何番におかけでしょうか？」などの丁寧な対応をしていきましょう。

■相手の声が聞き取りにくい場合

相手の声が小さくて聞き取りにくい場合でも、「は？」や「聞こえませんが」といった口調で対応するのはNGです。「申し訳ございませんが、もう一度おっしゃっていただいてもよろしいでしょうか」といった言いまわしに変えましょう。

■自分には答えられない問い合わせの場合

担当者が不在で自分では答えられない問い合わせがきたとき、決して独断で返答してはいけません。もし間違っていた場合、会社の信用にもかかわってくるためです。

このようなときには「申し訳ございませんが、至急お調べいたしまして、後ほどご連絡させていただきます。よろしいでしょうか」と言い、相手の連絡先を聞いて折り返し電話するようにします。

2.電話の受け方の例・電話応対フロー

電話の受け方を知ろう

電話が鳴っても、誰かが出てくれると思って知らない顔をしてはいませんか？

電話に出ることで、社外からの情報をいち早く入手することができます。これは、ビジネスの場においては非常に有利なことになります。また、内線電話であれば、自分の存在をほかの部署の人に知ってもらうチャンスにもなります。

電話の受け方で一番重要なのは、大きな声でハッキリと受け答えすることです。

電話応対では、あなたが会社の代表となります。相手に好印象を与えられるように何度も練習しましょう。

～電話の受け方の3つのポイント～

1. 大きな声でハッキリ名乗る

電話では相手の顔が見えないので、声から伝わる情報が頼りになります。

「はい！〇〇社△△部でございます。」と大きな声でハッキリと名乗りましょう。この基本ができていないと、お客様の不満がたまります。

2. 遅くても3コール以内に出る

遅くても3コール以内に出るようにしましょう。もしも4コール以上待たせてしまった場合は、必ず「お待たせしました」の一言を添えます。

3. 電話応対フローを活用する

慣れるまでは「電話応対フロー」を見ながら対応すると失敗が少なくなります。会社に電話応対フローがないときは自分で作ってみましょう。

～電話応対フローの例～

①電話が鳴る → 受話器を取る

電話が鳴ったらすぐに出ます(3コール以内)。4コール以上鳴らせてしまったときは、「お待たせしました」の一言を添えます。

②第一声 名乗り

早口にならないように、大きな声でハッキリと名乗ります。

1. 「〇〇社△△部でございます」
2. 「〇〇社□□(個人名)でございます」
3. 「〇〇社△△部□□(個人名)でございます」

③相手の名前確認

復唱して相手を確認します。「●●社の■様でいらっしゃいますね？」
相手の会社名・部署名・氏名をメモして復唱します。

【相手が名乗らなかった場合】

「失礼ですが、どちら様でいらっしゃいますか？」と尋ねます。

【聞き取れなかった場合】

「恐れ入りますが、もう一度お名前をお聞かせいただけますか？」とお願いします。

④あいさつ

「いつもお世話になっております」と感謝のあいさつをします。

自分では初めて名前を聞く会社でも、付き合いのある会社の可能性があるので、あいさつは必ずします。

⑤名指し人の確認

「□□様はいらっしゃいますか？」と聞かれたら、「□□でございますね。ただいまおつなぎいたします。少々お待ちくださいませ」と復唱して確認します。

⑥名指し人への取次ぎ

電話を保留にして、名指し人へ取り次ぎます。

「□□さん。●●社の■様からのお電話です。お願いします。」

3.名指し人が退席・不在のときの電話応対法

名指し人が不在ときの電話応対も覚えよう

先方から取り次いでほしいと依頼のあった名指し人が、いつもいるとは限りません。ほかの電話や会議、出張などの理由で電話に出ることができない場合もあります。

そのようなときに、名指し人が不在の場合の電話応対の仕方を知っていなければ、慌ててしまって失敗をする原因となります。

電話の取り次ぎ者は何をすべきなのか、そのポイントを簡潔に紹介します。

～退席・不在時の電話応対のポイント～

1. 名指し人が不在のとき

- ほかの電話に出ている・・・「別の電話に出ています」
- 会議、打ち合わせ中・・・「会議中でございます」
- トイレ、FAX、外出中・・・「席を外しております」

2. 対応方法の提案

- 折り返しの電話を提案する・・・「〇〇は15時頃に戻る予定ですので、戻りましたら折返しお電話を差し上げるようにいたします」
- かけ直しの依頼・・・折り返しの電話を提案しても、先方がかけ直すという場合は、次のように伝えます。「ありがとうございます。それでは15時頃にお電話をいただけますでしょうか？よろしくお願いいたします」
- 伝言を受ける・・・自分が伝言を受ける場合は、次のように伝えます。「私、□□部署の△△と申します。よろしければ、私が代わりにご用件をお伺いいたしますか。」

3. 必要な情報の確認

- 相手の名前を聞くとき・・・「恐れ入りますが、●●社のどちら様でしょうか？」
- 相手の電話番号を聞くとき・・・「恐れ入りますが、念のためご連絡先のお電話番号をお聞かせ願えますでしょうか？」
- 相手の在席時間を聞くとき・・・「〇〇は15時頃に戻る予定ですが、お席にいらっしゃいますか？」

※「取り込み中」は失礼になるので使わない

「現在取り込み中なので、後から折返し電話いたします」と言ってしまうと、お客様は「私の電話よりも大事な用事があるのか！」と不快に思ってしまう場合があります。

たとえ名指し人が取り込み中であると言ったとしても、そのまま相手に伝えてはいけません。「ただいま打ち合わせ中です。戻り次第こちらからお電話いたします」などと提案するようにしましょう。

～電話応対フローの例～

①先方「部長の〇〇をお願いします。」 → 不在を伝える。

「〇〇でございますね。申し訳ございませんが、あいにく〇〇は外出しております。」

②帰社の予定を伝え、応対方法を提案する。

「〇〇は15時頃に戻る予定になっております。戻りましたら、こちらからご連絡いたしますでしょうか？」

③相手の希望を伺う

先方「それでは、戻られたらお電話いただきたいのですが」

先方の社名・部署名・氏名・電話番号を確認してメモする。

先方「いえ、もう一度こちらからお電話いたします」

先方の社名・部署名・氏名と次の電話予定時刻を確認してメモする。

先方「伝言をお願いいたします」

「私、□□部署の△△と申します」と名乗り、5W2Hのポイントをおさえて伝言を伺う。先方の社名・部署名・氏名・電話番号を確認してメモするのも忘れずに。

④復唱と確認

先方の希望を復唱して、相手を確認する。特に電話番号などの数字には注意する。

「●●社の■様でいらっしゃいますね。〇〇が戻りましたら必ず申し伝えます。」

⑤自分の氏名を名乗る

責任の所在を明らかにするために、自分の氏名を名乗る。

「私、□□が承りました」

⑥あいさつして電話を切る

お礼と挨拶をして、相手が切ったのを確認してから静かに切る。

「ありがとうございました。失礼いたします。」

4.クレーム対応の基礎

クレームに対しては誠実な態度で対応する

ビジネスではクレームへの対応も求められます。「私は派遣社員だからよくわからない」と言っても、お客様には関係ありません。

クレーム対応は研修で基礎から学ぶこともありますが、実際に経験を積んでいかないと、パニックになって頭が真っ白になってしまうことは十分にあり得ます。

気をつけたいポイントは以下のとおりです。以下をおさえていれば、パニックに陥るということは少なくなるでしょう。

1. クレームの内容を把握する

お客様の第一声でクレームだとわかると、話を聞かない人がけっこういます。これでは相手をますます怒らせて、新たなクレームを生む結果になりかねません。

まずはお客様の言いたいことや状況を把握して、内容を正確に把握しましょう。

2. 謝罪を使い分ける

謝罪に入るときは、状況を把握せず安易に全面的に謝罪すると、かえってトラブルになるケースがあります。何に対するお詫びなのかを明確にして謝罪するのがポイントです。

相手に不快な思いをさせてしまったり、電話で待たせてしまったときは、それに対して謝罪します。

3. 解決策の提示

具体的な解決策（商品の取替え、再発送など）を提示し、相手の反応を待ちます。

4. 自分で対応できない場合は、上司や担当者に代わる

自分で判断できないときは、憶測で返答せずに、できるだけ早く担当者や上司に相談します。クレームの内容を正確に担当者に伝えるのも忘れずに。

5. クレームを上司に報告

クレームがあったことを隠すのはいけません。必ず上司や担当者に報告します。

5.クレーム対応で使う言葉・使ってはいけない言葉

～クレーム対応で覚えておきたい言葉～

状況を詳しく聞くときの言葉

- 状況を詳しくお聞かせいただけますか？
- 商品の状態をお聞かせ願えませんでしょうか？
- 私どもの職員が、お客様に対して失礼な態度をとったということがございますね？
- 接客の言葉づかいがなっていないというご指摘でございますね？

お詫びの言葉

- お客様にご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません
- このたびはご迷惑をおかけし、申し訳ございません
- あってはならないミスでございます。深くお詫び申し上げます
- 私どもの手違いでご不便をおかけしております。誠に申し訳ございません

お礼の言葉

- ご指摘いただき、問題点に気づきました。心より御礼を申し上げます
- お教えいただき、問題点がわかりました。厚く御礼を申し上げます
- ご指摘いただいたことを、今後に活かしてまいります。ありがとうございました

クレーム対応で使ってはいけない言葉

以下のような言葉を使ってしまうと、お客様をさらに不快にさせてしまう可能性があるの
で注意してください。

たとえ相手の誤解だったとしても、不快な思いをさせたのは事実ですので、誠意
を持って対応しましょう。

- でも、しかし、いえ、だから、ですから
- 何度も申し上げているように
- 先ほども申し上げましたが
- 当社にも事情がありまして
- そのようなことがあるはずがないのですが
- そのようなミスをお犯すはずがありません
- お客様の勘違いではございませんか？
- おかしいですね。説明書をよく読みましたか？

6.電話のかけ方とマナー

今までは電話を受けるばかりであったかもしれませんが、こちら側から電話をかける場合も必ず出てきます。電話をかける場合も第一印象がビジネスを左右することになります。電話を受ける側は、仕事を中断して忙しい時間のなか電話に出ているということを忘れてはなりません。

通話時間を無駄に伸ばさないのはもちろんのこと、相手の忙しい時間帯は避けるようにしましょう。

～電話のかけ方のポイント～

1. 用件のポイントを確認しておく

電話をかける前には、先方の社名・部署名・名前を確認しておきましょう。また、電話を手際良く済ませるために、用件のポイントをメモ用紙にまとめておきます。

電話をかけたときに、用件が何なのかを自分で考え込んでしまっはなりません。必要な資料があれば忘れずに手元に用意します。

2. 通話時間は3分が目安

相手は貴重な時間を割いて電話に出ていることを忘れてはなりません。手短かに用件を伝えるようにします。通話時間は3分が目安とされています。

どのような用件の場合でも、長引かせないように常に意識しましょう。

3. 忙しい時間帯は避ける

一般的に、電話をかけてもいい時間帯とかけないほうがよい時間帯があります。

例えば、週明けの月曜日の午前中は、定例ミーティングなどがあるので、緊急な用件でなければ電話をかけるべきではありません。ただし、会社の就業時間や相手の仕事の状況によっても異なります。以下を参考にしてください。

【電話をかけてもいい時間帯】

(9時から17時までを就業時間としている会社の場合)

- 9時以前・・・緊急以外は電話をかけない
- 9時～9時30分・・・できるだけ遠慮する
- 9時30分～12時・・・かけてもよい
- 12時～13時・・・昼休みなので、かけない
- 13時～17時・・・かけてもよい
- 17時～19時・・・部署によっては対応が可能
- 19時以降・・・緊急以外は電話をかけない

～電話応対フローの例～

①かける前の確認

「誰に」「何の用件で」「時間帯」を確認する。かける際は電話番号を間違えないようにする。

②電話をかける。

早口にならないように、ハッキリ名乗る。「私、〇〇社の□□と申します」
相手が名乗らなかった場合は「〇〇様でしょうか？」と尋ねる。

③軽くあいさつ

用件に入る前に状況に応じたあいさつをする。「いつもお世話になっております」「おはようございます」「お忙しいところ恐れ入ります」

④取次ぎの依頼

相手の部署名と氏名を伝える。「●●部の▲▲さんをお願いいたします」
同姓の人が多そうな名字の場合は、フルネームで伝える。

⑤都合の確認

電話に出てもいきなり用件を伝えるのではなく、まず相手の都合を確認する。
「いまお時間よろしいでしょうか？」

⑥用件を伝える

相手の了解を得たら、用件を簡潔に伝える。

⑦お礼とあいさつ

貴重な時間を割いて電話に出ていただいたお礼を述べる。
「お忙しいところありがとうございました。失礼いたします。」

⑧電話を切る

相手が受話器を置いたのを確認してから静かに受話器を置く。