

西日本総合コンサルタント(株)

電話応対セミナーを開催

1. 研修会開催主旨

今春、高卒新採の 2 名が入社して、学生から社会人となり、まだ、分からない中でも、日々、仕事・業務に頑張っています。

平成 27 年 7 月にも、若手社員等の「電話応対研修会」を「ジョブカフェ SAGA」の協力で、「電話応対研修会」を開催しましたが、今回も「ジョブカフェ SAGA」に御願いで、「実践！電話応対(社会人)セミナー」を開催しました。

電話は、仕事・ビジネスになくてはならないコミュニケーション手段の一つであり、1 本の電話応対の印象が、その会社全体の評価やイメージに影響を与えかねません。

したがって、自覚を持ってしっかりした電話応対が必要であり、新入社員と若手社員を対象とした研修会としました。

2. 開催日時場所等

日 時：平成 30 年 6 月 25 日（月） 午後 3 時

場 所：当社・中会議室

参加者：新入社員・若手社員 6 名

3. 研修会内容

講師：ジョブカフェ SAGA

キャリアアドバイザー 眞島 房子 氏

(1) 電話の特性

- ①視覚情報がない・・・声だけのコミュニケーション、簡潔に分かりやすく伝える
- ②一方的である・・・急用以外は忙しい時間帯を避けるなど時間帯に配慮する
- ③コストが発生する・・・通話料金、相手の時間



(2) 電話対応の「10のポイント」

- ① 電話の出方
- ② 会社の代表としての意識を持つ
- ③ ペンとメモを利き手側に用意する
- ④ 素直に聞く
- ⑤ 相手の話に集中する
- ⑥ 相手の話を遮らない
- ⑦ 相手の話に相づちを打つ
- ⑧ 必ずメモをとる
- ⑨ メモを取った内容を復唱しながら確認する
- ⑩ 静かに切る

「チェック」

☆明るい声、笑顔ではきはきと
応対

☆あいづち、返事をしっかりと

☆復唱、メモ、感謝の気持ちを
忘れずに

(3) 基本の対応と言葉遣い（基本的な受け答え）

- ① 相手を待たせる・・・「少々お待ち下さいませ」
- ② 電話を再開する・・・「お待たせいたしました」
- ③ 相手に対するあいづち・・・「さようございますか」
- ④ 苦情や相手の要望にお応えできないとき・・・「申し訳ございません」
- ⑤ 返事をするとき・・・「かしこまりました」
- ⑥ 電話をきる時・・・「失礼します」

4. 伝言メモの書き方

伝言は、必ずメモをして担当者に伝える。ミスがないように正確にメモをする。不明な点は、その場で確認する。

- ① メモの内容（6W3H：いつ、どこで、誰が、誰に、何を、なぜ、どのように、どのくらいの量で、いくらか）
- ② 伝言メモの知らせ方
 - ・デスクの分かりやすい場所にテープ等でとめておく
 - ・本人に口頭で伝える「メモを見ていただけましたか？」
 - ・外出している本人から電話があった場合は、その旨を伝える。



電話対応研修状況