

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 5 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30年6月にも、若手社員等の「電話応対研セミナー」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」に御願いして、「実践！電話応対(ビジネス編)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の計5名を対象とした研修会として開催しました。

2. 開催日時場所等

日 時：令和3年5月20日（金） 午後2時
場 所：当社・中会議室

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 坂田 義明 氏

(1) 電話の特性

- ①声だけのコミュニケーション・・・誤解が生じやすい、簡潔に分かりやすく伝える
- ②一方的である・・・自分（相手）が何をしてもかかってくる
- ③コストが発生する・・・通話料金、かかってきた電話は相手がお金を払っている
- ④記録が残らない・・・必ずメモをとる



(2) 電話対応の「9のポイント」

- ① 電話の出方
- ② 会社名と氏名を元気よく名乗る
- ③ 素直に聞く
- ④ 相手の話に集中する
- ⑤ 相手の話を遮らない
- ⑥ 相手の話に相づちを打つ
- ⑦ 必ずメモをとる
- ⑧ メモを取った内容を復唱しながら確認する
- ⑨ 静かに切る

「チェック」

☆明るい声、笑顔でハキハキと、背筋を伸ばして！
会社の代表としての意識を持とう
☆ペンとメモを利き手側に用意しておくで相手を待たせずにスムーズ
☆「もしもし」「うん」「ええ」はNG！

(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・・・「少々お待ちくださいませ」
- 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 電話をきるとき・・・「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。
 - ・伝言が確実に伝わったと確信するまで、自分のメモは捨てない



電話対応研修状況



まとめ①

1. 電話対応でやってはいけないこと

- ・忙しいのでなかなか電話にでない
- ・最初に「もしもし」と電話に出る
- ・頬杖をついて電話に出る
- ・他の仕事をしながら電話に出る
- ・周囲の音がうるさい
- ・「はいはい」「ええええ」など、あいづちを繰り返す
- ・相手の話をさえぎる
- ・電話を長く保留にしたままにする

まとめ②

2. 電話対応のポイント

- ・顔が見えないからこそ、「心が伝わる」のが電話対応です
- ・あなたの電話の対応次第で相手の気持ちは変わります
- ・「電話をかけてくれた人の心が明るくさわやかになるように」
- ・正確にテキパキと。そして思いやりのある対応を心がけてください

