

電話対応の基本ルール

電話は、お客様と会社をつなぐ重要な窓口であり、その対応には細心の注意が必要である。不快な印象を与えず、適切な電話対応ができるように日頃から心がけておかなければならない。特に“自分が会社を代表している”という意識をもつことが重要である。

- ① 用件は手短かに話すよう心がける。
- ② 「正確」「簡潔」「明瞭」「丁寧」を心がける。
- ③ 会話に集中し、気持ちをこめて対応する。
- ④ 言葉づかいに気をつける。
- ⑤ メモを手元においておく。
- ⑥ 用件は必ず復唱する。
- ⑦ 話の中で重要な点は、相手が確実に理解したかどうかを確認する。
- ⑧ 電話口で相手を待たせないようにする。
- ⑨ 相手を待たせる場合は保留モードにする。
- ⑩ 長時間の保留は、いったん電話を切りこちらからかけ直す。
- ⑪ 周囲の人が電話をしているときは大きな声をださない。

※話し方や声の高さ、大きさ、速さによって、相手が受ける印象は大きく変わる。声の調子や話し方について注意すること。

※聞き取りにくい言葉、わかりにくい言葉、悪い印象を与えやすい言葉を避け、相手に誤解を与えないように注意しなければならない。また、言葉づかいにも十分に配慮すること。