

接遇／マナー研修

～電話応対～

この研修で気づいて欲しいこと

- 電話対応の不備は、不安やトラブルの種になりやすい
- 詐欺やストーカーなど、悪意のある電話がかかってくることもある
- 電話をかける際には、自分から名乗ること
で相手の負担は減る

事例

16時ころ、事務所で記録作業をしていたスタッフAが電話に出ると、「Bさんはいますか？」と言われました。

スタッフAは「少しお待ちください」と言ってスタッフBの勤務スケジュールを確認すると、今日は夜勤の予定でした。

そこで、「Bは今日夜勤の予定なので、もう少しで来ると思います」と伝えると、相手は「わかりました」と言って電話を切りました。

考えてみよう！①

この電話応対にはいくつか間違いがあります。

- 思いつくものを挙げてみましょう。

例えば・・・

- 相手が誰かを確認していない
- Bさん＝スタッフBと決めつけている
- Bさんの所在を聞く理由を確認せず、相手に情報を伝えている
- この後どうしたらよいのか、相手の希望を確認していない

・・・など

考えてみよう！②

このケースでは、どのような電話応対が望ましいでしょうか？

- 「Bさんはいますか？」への返答を具体的に考えてみましょう。

例えば・・・

- 「失礼ですが、どちら様でしょうか？」
- 「どのようなご用件でしょうか？」
- 「間違いがあるといけませんので、Bさんのフルネームをお願い致します」
- 「確認して折り返しお電話いたしますので、お名前とご連絡先を教えてください」

・・・など

考えてみよう！③

誰かわからない相手に対し、自分の勤務情報を伝えられたスタッフBの気持ちを考えてみましょう。

実践ポイント

- 電話をかけてきた相手の名前と連絡先は必ず聞く
- 取り次ぐ際には要件も確認する
- 不用意に個人情報伝えない
- 取り次ぎ相手が不在の場合、折り返し連絡の要、不要を確認する

・・・など

お疲れ様でした。

【教材監修】

HOTシステム株式会社 代表取締役
介護人材コンサルタント 蜂谷英津子