

▼電話のマナー実践チェック(1)

■電話を受ける

【問題】

鈴木君の電話を受ける際のマナーのうち、不適切なものはどれですか。すべて番号を選んでください。

新入社員の鈴木君は、課員が皆在席していたので不慣れでもあり電話に出なかった。皆が出払ったあとの間違い電話に「どちらにおかけですか」と言った。そのあと、質問の電話を受けたとき、1分ほど待たせたがなんとか答えることができた。取引先から接客中の小林課長あてに電話があったときは、別の取引先と接客中で席を外している旨を伝えた。皆が帰社したあとの電話で、相手がだれあてか告げなかったので「どなたをお呼びしましょうか」と対応した。

- 1 皆在席していたので電話に出なかったこと
- 2 「どちらにおかけですか」と言ったこと
- 3 1分ほど待たせたこと
- 4 別の取引先と接客中で席を外している旨を伝えること
- 5 「どなたをお呼びしましょうか」と対応したこと



【解説】

電話応対に新入社員もベテラン社員もありません。受話器を取った瞬間から、会社を代表していることとなります。直接会っているときと違い、微妙なニュアンスが伝わりにくいだけに、細心の注意が必要になります。

1 「皆在席していたので電話に出なかった」は、ビジネスマンとしての致命的なミスです。特に新入社員や立場が下の者は、電話応対の仕方や、どんな取引先があるかなどを実践的に学べる絶好の機会です。常に自分が電話応対する心構えが必要です。

3 「1分ほど待たせた」は待たせ過ぎです。相手を待たせる限度は30秒です。

4 「別の取引先と接客中で席を外している旨を伝えること」は、取引先に不必要な思いを抱かせる恐れがあります。具体的に接客中であることを伝えたほうがよい場合もありますが、この場合は「所用で席を外しています」と言うべきです。

5 は「どなた」が敬語の間違いです。正しくは「どの者をお呼びしましょうか」です。

【解答】 1、3、4、5

参照ページ↓電話のマナー基本チェックQ61～Q79（64～70頁）

▼電話のマナー実践チェック(2)

■電話を受ける

【問題】

花田君のある一日の電話対応の中で、不適切なものはどれですか。すべて番号で選んでください。

朝、取引先担当者の勘違いによるクレームに対して「そんなはずはありません」と毅然と言い、加藤係長あての電話には「はい、おります」と言って取り次いだ。昼前、小林課長が外出先から連絡事項確認の電話が入ったので、「お疲れさまです」とねぎらい、当人のデスクに置かれた伝言メモを読み上げ受話器を置いた。午後、大橋先輩あての電話には「あいにく、大橋は身内の不幸で休んでおります」と答えた。

- 1 「そんなはずはありません」と言ったこと
- 2 「はい、おります」と言って取り次いだこと
- 3 「お疲れさまです」とねぎらったこと
- 4 伝言メモを読み上げ受話器を置いたこと
- 5 「身内の不幸で休んでおります」と答えたこと



【解説】

ちょっとした電話対応のミスが、トラブルにつながるがよくあります。ふだんより丁寧な言葉使いをするなど、基本的な配慮は必ず身につけておくようにしましょう。

1は、相手の勘違いでも「本当に申し訳ありませんでした。よく確認してこちらからお返事申し上げます」と適切な対応策を考えるためにも、ワンテンポ置くことが大切です。毅然とした態度は、相手が最後まで間違いを認めず、理不尽な要求をしてきたときに取るべき対応です。

2は、配慮不足です。当人が出たくない場合もありますから、「加藤です」と受けて、当人の意向を確認してから取り次ぐようにします。

4は、対応が不十分です。伝言メモを書かなかった人がいないとも限りませんから、対応確認事項の連絡の際は伝言メモを伝えたあと、周りの人全員に「小林課長に連絡することはありますか」と聞く必要があります。

5の忌引きびき休暇中の場合は、弔電や香典の心配をさせないために、原則としてほかの口実を使うようにします。

【解答】 1、2、4、5

参照ページ↓電話のマナー基本チェックQ61～Q79（64～70頁）