

【電話対応タプー集】

①お待たせしない

- ・ 3コール以内を取る

3コール以上お待たせしてしまった時は、「お待たせ致しました」と出るようにしよう。

- ・ 保留は30秒以内

長くても1分以内。それ以上かかる時は、一度電話を再開し、もう少しお待ち頂けるか、折り返しさせて頂くかを提案しましょう。

②敬語間違い

- ・ 了解しました× → かしこまりました。承知いたしました

・ お名前を頂けますか？(頂戴できますか?)× → お名前をお伺いしてもよろしいでしょうか？ お名前をお聞かせ頂けますか？

- ・ ○○様はおられますか？× → ○○様はいらっしゃいますか？

- ・ ○○様でございますね× → ○○様でいらっしゃいますね。

- ・ ご苦労様です× → お疲れ様です。

- ・ お世話様です× → お世話になっております。

③口癖

- ・ 語尾が伸びる話し方 「○○です～」 「○○で～す」

- ・ 弱弱しい発声で自信がなさそうな印象、または語気が強く横柄に聞こえる

- ・ 「えーっと」「あの～」 「えー」「あー」「うー」等の耳障りな口癖が多い

- ・ フランクすぎる話し方 × 「なんですけど」「ていういか」「だから」

- ・ 滑舌が悪く聴き取り辛い。

上記のような口癖は出来るだけ言わないように意識をして直しましょう。

④聞き取り間違い

・聴き取り情報を間違ってしまう

→ 重要情報(名前、住所、電話番号、日時、商品名等)は必ず、省略せずに最初から最後まで復唱確認をする。

・要望をはき違えてしまう

→ 要望や質問内容は都度復唱確認をする

・ニーズを把握できない

→ 仰った事をまず復唱し、さらに、最終的な要望は何なのか質問をし確認をしたうえで話を先に進めましょう。

「〇〇様のご要望は、●●という事でよろしいでしょうか？」

⑤内部の人間に対し敬語を使う

・弊社の〇〇さんが → 自社の者(内部の人間)に対し敬称(さん、様、部長等)は付けず「〇〇」と呼び捨てで話す。

・〇〇部長がおっしゃっていましたが → 〇〇が申しておりました。

※会社ないで目上の方に話しかける時はもちろん、敬称も敬語も使いますが、

社外の方に内部の人間の事を話す時は、内部の者に敬語を使わないよう気をつけましょう。

⑥NGワード

・もしもし× → はい。お電話ありがとうございます。お世話になっております。お電話代りました。

・「でも」「だって」「ですから」「ですが」「どうせ」× → 「申し訳ありませんが」「恐れ入りますが」等のクッション言葉に置き換えましょう。

・よろしかったでしょうか?× → よろしいでしょうか?

・なるほど× → さようでございますか。仰る通りでございます。かしこまりました。

・ちなみに× → また、なお、補足しますと、付け加えますと

・一応× → 念のため

・とりあえず× → 取り急ぎ

・すいません。ごめんなさい。× → 申し訳ございません。失礼いたしました。

・は一。うん。はいはい。× → はい。さようでございますね。承知致しました。

⑦避けたい言葉

- ・社内用語(社内で通じる用語) → 社外の人にはわからない事が多く不親切な印象を与えますので、一般用語に置き換えましょう。
- ・専門用語(ある特定の職業や分野でのみ使用される用語) → その分野の専門家でない方には使わないようにしましょう。
- ・カタカナ言葉(カタカナ表記で音写した外来語) → 日本語に置き換えて話しましょう。
- ・漢字言葉(漢字表記で表される音読み言葉)
 - 文字表記では問題ありませんが、話し言葉として耳で聞くとわかり辛い事が多いのでひらがな言葉(訓読み)に置き換えましょう。

【例】「最短日」 → 一番早くお伺い出来るお日にち

「可能」 → 出来ます。承ります。

※話し言葉は、お子さんからお年寄り、日本語が苦手な外国籍の方でもわかる言葉選びをする事で親切な対応になります。

⑧クッション言葉

- ・依頼する時 「恐れ入りますが」「お手数をおかけしますが」「ご足労をおかけしますが」
- ・お伺いする時 「差支えなければ」「よろしければ」「お尋ねしたいのですが」
- ・お断りする時 「申し訳ございませんが」「残念ですが(残念ながら)」「せっかくですが」「あいにくですが」
- ・説明・報告をする時 「おかげさまで」「誠に勝手ながら」

※クッション言葉は言葉の前に一言入れる事で印象をやわらかくします。

ただ、多様したり、同じクッション言葉ばかりを使うと逆に印象を損ねてしまうので気を付けましょう。

⑨遮る・被る・否定する・間違いを指摘する

・相手の方が話している最中に、言葉を遮ったり、言葉にかぶって声を発するのはやめましょう。

→ 相手の言葉を最後まで聞き切って声を発しましょう。

・あなたが間違っている、違いますよね?と指摘するのはやめましょう。

→ 相手の仰る事を否定せず、まず最後まで話を聞きましょう。内容を復唱し、疑問点があれば質問をして事実確認をします。

そのうえで、クッション言葉を添えて、対応できない事であれば、「クッション言葉」+「出来かねます」+「代替案の提示」をします。

⑩断定する

「絶対」「普通は」と言ってしまう

いかなる場合でも断定することは避けましょう

⑪迷惑そうな態度

- ・相手の話を聞かず早口でまくしたてる
- ・同じ返事を繰り返す「はい。はい。はい。はい。」
- ・ため息をつく
- ・声のトーンが低く覇気がない
- ・語尾にかぶったり、遮って話をする
- ・「ですから」「ただですね」と説明をする

上記のような態度をとることでクレームに繋がる事が多くあります。

そういった態度を取らないよう十分に気を付けましょう。

⑫就職差別につながる恐れのある発言

- ・本籍
- ・住居とその環境
- ・家族構成
- ・家族の職業、地位、収入
- ・財産
- ・思考・信条・宗教・尊敬する人物・支持政党
- ・男女雇用機会均等法に抵触する内容

(事業主が、男女労働者を、募集・採用、配置(業務の配分及び権限の付与を含む)・昇進・降格・教育訓練、一定範囲の福利厚生(※)、職種・雇用形態の変更、退職の勧奨・定年・解雇・労働契約の更新において、性別を理由に差別することは禁止されています。)

上記内容にかかわる質問や発言は控えましょう。

⑬お断りする時

- ・「できない」「無理」と言ってしまう

お断りする時は「クッション言葉」+「致しかねます」+「代替案の提示」

【例】大変申し訳ありませんが、こちらで対応致しかねます。〇〇でございましたらご提案できますがいかがでしょうか？

⑭個人情報情報の漏洩

個人情報(氏名、性別、生年月日等個人を識別する情報に限らず、個人の身体、財種、肩書等の属性に関して、事実、判断、評価を表す全ての情報)の漏洩をしないよう、細心の注意を払う。

⑮電話の切り方

- ・ガチャンと雑に受話器を置く

- ・間をあげずにすぐに電話を切る → 一呼吸おいてゆっくりと受話器を下ろしましょう。

基本的には電話を掛けた方が先に切るのがマナーですが、取引先等がお相手の場合は先に切って頂くようにしましょう。

切って頂けない場合は「お先にお切りください」とお声がけするか「お先に切らせて頂きます」とお声がけしてそっと受話器をおきましょう。