



仕事を円滑に進める上で重要なコミュニケーション能力。それゆえに悩む人も多く、また悩み自体も環境によって異なるものです。「解決のヒント」では、電話応対に関するお悩みや日常的なコミュニケーションに関する相談事を、「もしも検定指導者級資格保持者」の方々からアドバイスしていただきます。

Q. 電話中の上司にかかってきた電話。どうすればいいですか？

電話中の上司あてに、別の方から電話を受けた時の対応法を教えてください。電話口の方は急いでいるようで「待っています」と言われることがあります。「別の電話に出ていて長くかかりそうだ」と伝えても失礼になりませんか？ (30代 建設業 女性)



眞木 克子氏
株式会社NTT西日本-北陸
ITビジネス部人材育成担当主査

社内の人材育成に関する業務を担当しています。

A. 急用であれば、メモを渡して判断を仰いでみては…。

まず上司が電話中であることを先方に伝えて、急用か否かを確認してください。急用でなければ、電話が終わり次第折り返し電話をする旨を伝えます。
急用であれば、電話中の上司にその旨のメモを渡します。「通話中の電話を切って、後に入った電話にでる」「もうすぐ終わるので、5分後に折返し電話をする」等、どちらの電話を優先するのか、上司に判断を仰ぎます。慣れないと難しいかもしれませんが、頑張ってくださいね！



小川 睦子氏
株式会社コム
代表取締役

もしも検定指導者級第一期生として、北海道の東部から全国区を目指します。

A. 勝手に判断せず、電話の件を上司に伝えましょう。

電話をかけてきた方に、電話中だと伝えるだけでは、不親切かつ不十分。電話を受けた人は、相手がどうすれば早く用件を終えられるかを考えて対応することです。
上司の電話が長くなりそうなら、受けた電話を保留にして、急ぎの電話が入ってお待ちいただいている旨のメモを上司に渡しましょう。勝手な判断は避け、状況を確認して、思いやりを示すことが大切です。



吉田 いくよ氏
有限会社ヴォイス・プロ
代表取締役

元アナウンサー。現在はコミュニケーション・パフォーマンス等の研修・授業を行っています。

A. 失礼ではありません。ただし、取次ぎをしっかりと！

上司が電話中であることを伝えても、相手に失礼にはなりません。「恐れ入ります。ただ今、ほかの電話に出ております。このままお待ち頂けるようでしたら、いったん保留に致しますが、その間にメモを届けて参ります。少々、お待ち頂けますか」と伝えればよいでしょう。
電話の取次ぎは単なる繋ぎではなく、「取り次ぐ」という仕事です。メモは短文で、先方が急いでいる旨も添えてください。



いかがでしたでしょうか。もしも検定指導者級資格保持者の方々のヒントを参考に、あなたにとってピッタリの答えを見つけてみてください。

もしも検定指導者級資格保持者とは

「もしも検定」とは、財団法人日本電信電話ユーザ協会の行う「お客様に喜ばれるビジネス電話応対」の実現と電話応対のエキスパートとして即戦力になり得る社内の指導者の育成を目的とした資格制度です。電話応対に関する高度な知識・技能があり、本検定の実施にあたり指導官や試験官等の役割を担うことのできる「指導者級の資格を有する者」を「もしも検定指導者級資格保持者」と言います。
詳しくはユーザ協会ホームページより、もしも検定ページをご覧ください。



皆様からのご相談、お待ちしております

電話応対に関するお悩みや日常的なコミュニケーションに関する相談事等、皆様からの投稿をお待ちしています。



ユーザ協会ホームページ(トップページ)のココをクリック!