



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、「もしもし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. 出られなかった電話、着信履歴利用の可否は？

接客や電話応対等で、別の電話に出られないことがあります。着信履歴を確認して、お付き合いのあるお客様であれば電話をしていますが、着信履歴からの「折り返し発信」に戸惑うお客様もいます。着信履歴のある、出られなかった電話への対応方法を教えてください。(50代 サービス業 女性)



藤原 みよ氏
株式会社エヌ・ティ・ティ・ソルコ
東北支店
教育セミナー担当
チーフマネージャー

キャリアコンサルタントとして、各種業界の研修を企画・実施しています。

A. “折り返し発信”には注意と準備が必要です。

“折り返し発信”が可能なおお客様かどうか、個人情報保護法に照らして判断しましょう。電話をする際は、「お客様プロフィールの理解」「十分な商品・業務の知識」「拒否されたときの対応策」の3つを準備してください。電話をする際は挨拶、ニーズ把握を行い、「先ほどお電話をいただいたようですが…」等の曖昧な表現も時には必要です。お客様が解決済みの内容であっても、電話の終わりに感謝の言葉を添えることにより、サンクスコールになるでしょう。



小堀 恭子氏
フリーランス

ビジネスマナー、もしもし検定等の研修を実施しています。

A. 非通知でなければ発信OK。話し始めに一言添えて！

電話番号が“非通知”でなければ、履歴を元に“折り返し発信”するのはOKでしょう。企業によっては、通話の途中で切れた際にかけ直すことができない非通知の電話を受けないこともあると聞きます。着信履歴を利用した“折り返し発信”の際は、相応の心配りが必要です。例えば「すぐにお受けできず失礼いたしました。着信履歴を見てお電話いたしました」等と、一言添えてから話し始めてはいかがですか。



尾崎 京子氏
Office OZAKI
代表

中国地方で活動中。研修を通して、ふれあいの大切さや喜びを伝えています。

A. 履歴利用の発信、ビジネス電話では控えて！

ビジネス電話では、着信履歴からの発信は控えたほうが無難です。履歴を元に折り返すという認識は一般的ではありません。再度お客様から電話があったときに、丁寧に詫言ひし誠意ある対応を心がけることがよいと思います。

ビジネス電話は3コールまでに出ることが基本です。出られないことが多いのであれば、3コール鳴ったところで“着信履歴をもとに後ほど電話を折り返す”旨の音声メッセージを流すようにしてはいかがでしょうか。



いかがでしたでしょうか。もしもし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。

もしもし検定指導者級資格保持者とは

「もしもし検定」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「もしもし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、もしもし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!