



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.1 急ぎの用件もある病院の電話。受けるときのあいさつは必要?

電話を受ける際、「おはようございます。〇〇病院です」とあいさつしてから名乗るよう、外部から指摘されました。病院なので急ぎの用件も多く、あいさつの方がいいとは言い切れないと思います。こちらが名乗る前から電話口で話し始める方もいます。どのように応対したらいいのでしょうか? (50代 医療事務 男性)



篠田 落子氏
武山アナウンスオフィス

ビジネスマナー・コミュニケーションスキルの講義、電話応対技能検定の研修・試験を行っています。

A. 相手の方の気持ちを推し量った対応を優先。

爽やかな朝の第一声のあいさつは、とても大切です。ただし、病院という場所柄、緊急を要したり、体調不良のため、すぐに用件を話したい方もいらっしゃるかと思います。そんなときは、あいさつをするというマニュアルにこだわらず、相手の方の気持ちを推し量った対応を優先すべきです。表情が見えない分、相手の口調や言葉づかいから、その背後にある心情を汲み取った臨機応変な対応を心がけましょう。



江川 不二子氏
テルウェル西日本株式会社
電報事業部
福岡電報サービスセンター
マネージャ

NTTの電報の「迅速・正確・丁寧」そして親切、さわやかな対応で、オペレーターとともにCS向上を目指しています。

A. あいさつはコミュニケーションの潤滑油。

大切な命を預かる病院だからこそ、一分一秒でも惜しい、と思うお気持ちが分かります。電話の名乗りは、かけてこられた方に対して「どこにかけたのか」を分かっていたくため、分かりやすくシンプルな名乗りがよいでしょう。それと同時に電話の第一声は強い印象を与えます。不安な気持ちでかけてこられた方も、温かく親切な声と言葉で迎えられると気持ちが落ちつくのではないのでしょうか。あいさつはコミュニケーションの潤滑油。名乗りに加えることで、迅速さと同様の大切な効果があります。その上で、相手の立場に立った臨機応変な使い方、省く選択もあると思います。



小菅 寿美氏
株式会社クレビュート
代表取締役
ビジネスコミュニケーション
研修講師/キャリアコンサルタント

様々な経験・知識・スキルから、現代の企業で求められているヒューマンスキルを育て、磨き上げるお手伝いをいたします。

A. 電話の最後にあいさつや名乗りをきちんとしましょう。

病院では、いろいろな電話がかかってくるのでしょうか。急を要する方、具合の悪い方、あわてている方。様々な方との対応を適切に、なおかつ迅速に行うためには、急いだりとりでお互いあわててしまうよりも、顔が見えないコミュニケーションだからこそ、まずあいさつと名乗りによってお互いの呼吸を整えることが必要ではないでしょうか。とは言っても実際は本当にいろいろな状況があり、初めにあいさつや名乗りができない場合もあると思います。そのようなときには責任ある応対として、電話の最後にあいさつや名乗りをきちんとすれば良いのではないのでしょうか。

●チャレンジ! もしも検定の答え: 2番 [もしも検定ホームページには詳しい解説が掲載されています。http://www.jtua.or.jp]

Q.2 電話が“入っている”と同僚に伝えるのは正しい言い方?

電話を取り次いだとき、同僚に「〇〇さん、電話が入っています」と伝えていきます。これは正しい言い方でしょうか? 先輩・後輩関係なく、会社内の誰にでも通用するような言い方があれば教えてください。(30代 建設業 女性)



井上 節子氏
S.イノウエ オフィス
代表

元帝国ホテルプラザ チーフコンシェルジュ。聖徳大学短期大学部 総合文化学科講師。接客マナーに関して、研修を行っています。

A. アイコンタクトを取りながら話すことが温かいコミュニケーションの秘けつ。

電話が「入っている」という表現は、正確ではありません。しかし、現在は、慣用のように違和感なく使われています。社内では、「〇〇さん、電話です」としてはいかがでしょうか。お互いに心地よく、かつ迅速に対応することが大切です。言葉が短いと事務的で冷たく聞こえがちです。アイコンタクトを取りながら話すことが、温かいコミュニケーションの秘けつです。その後の電話がスムーズにスタートする役目も果たしていることを意識しましょう。



片山 栄子氏
片山クロス
接客研修担当

電話応対コンクール全国大会に出場した経験などを生かし、ビジネスマナーの分野でインストラクターとして活動しています。

A. 相手の情報をきちんと伝えることが大切です。

「入れる」はこちらから電話を入れるときに使います。お客様からの電話は「いただく」です。しかし「いただく」は取り次ぐときには使いません。会社内で取り次ぐときは「お電話です」でよいと思います。「お電話です」と言ってわからない人はいません。電話を取り次ぐときは必ず保留にし「〇〇さん、△△社の●●様からお電話です」と相手の情報をきちんと伝えることが大切です。用件が分かれば用件も伝えましょう。



伊藤 享子氏
現代礼法研究所 東海支部
オフィス成旺
代表

マナーデザイナー・キャリアコンサルタントとして企業や大学でマナー指導をいたしております。

A. やや曖昧な表現です。

「電話が入っています」という言葉はやや曖昧な表現に感じられます。「先輩・後輩に関係なく「〇〇さん、お電話です」とおっしゃってはいかがでしょうか。「お電話でございます」はやや改まった表現ですので、上司の方へ取り次ぐ場合にお勧めしたいと思います。時々、「〇〇さん〜ん」「お電話で〜す」のような伸び言葉も耳にすることがありますが、気をつけてください。



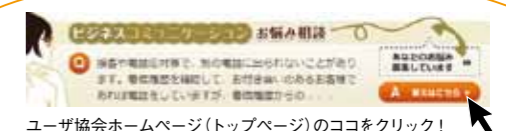
いかがでしたでしょうか。もしも検定指導者級資格保持者の方々のヒントを参考に、あなたにとってピッタリの答えを見つけてみてください。

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など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。

皆様からのご相談ごと、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ごとなど、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!
※上記バナーのデザインは変更になる場合があります。