

ミニレポート vol.25

注意すべき職場での電話対応マナー



ウチヌノ人事戦略事務所 社会保険労務士 内布 誠

注意すべき職場での電話対応マナー

◆電話の対応でビジネスを円滑に

電話を取り次ぐという経験が少ないために、「○○様でいらっしゃいますか」「あいにく○○は不在でございます」などといった言葉が使えない、いわゆる『携帯電話世代』の社員が増えてきました。電話対応のマナーを知らない社員の姿も目立ちます。気持ちのよい電話の対応は、ビジネスを円滑に進めるうえで重要な要素です。電話ではなく電子メール等で要件を済ますケースも増えている昨今ですが、職場での電話対応のマナーについて改めて考え直す機会が必要かもしれません。

◆電話を受ける場合の基本的なマナー

電話対応で最も注意すべきなのは、「横柄な受け答えをしたり、面倒くさそうに答えたりしない」ことです。会社の信用をなくしてしまったり、印象が悪化したりしかねません。

次に、「『お待ちください』と言った後、長時間待たせっぱなしにしない」ことも重要です。しばらく時間がかかりそうな場合には、いったん電話を切り、こちらからかけ直す配慮が必要です。当人が不在だったときは、先方が「またかけます」と言った場合

でも、電話があった旨のメモを残します。いざ本人が電話を受けた際に、「先ほどは不在で失礼しました」という一言がないと、失礼に当たるからです。また、電話を受けるときに特に注意したいのは、「他の人に回すのに時間がかかる」、「取り次ぐ途中で切れてしまう」といった、機器操作上の不手際がないようにすることです。そのためには、普段から電話機の操作に慣れておく必要があります。

◆電話をかける場合の基本的なマナー

まずは、「社名や氏名をはっきり名乗る」ことが大切です。また、先方は忙しい時間帯かもしれません。

「昼食時間や営業時間外の電話の際は気遣いの言葉を入れる」、「『お時間よろしいでしょうか』と確認する」といったことも重要なポイントです。電話を切るときは、受話器を静かに置きます。

◆気持ちのよい電話対応のために

電話は対面の場合と違って相手の表情や状況が見えないだけに、受け答えにも工夫をする必要があります。「呼び出し3回以内に出る」「できるだけ丁寧に話す」「はっきり話す」「声のトーンをいつもより高めにする」ことを心がける必要があります。

新入社員が研修等で電話のマナーを学ぶことも大切ですが、ベテラン社員も、先方に不快感を与えてい

ないか、時には意識して振り返ってみることも必要
です。