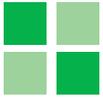


電話対応マニュアル



(株)キャブステーション



電話を受ける

あなたは職場の代表者。真剣に対応して下さい

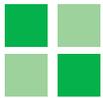
電話での会話は迅速・的確・丁寧がなにより大切です。ゲストからの話しかけに対し、ことばや表現を探しているのでは社会人としての信頼、また会社のイメージを落とすこととなります。反射的に敬語を使った表現で答えられるまで繰り返し練習（暗記）をしましょう。

チェックポイント

- 電話は左手でとっているか
- 右手に筆記道具そしてメモ用紙はおいてあるか
- 背筋を伸ばして姿勢はよいか
- 先方の名前、社名、部署、配車場所、など復唱して確認したか
- ことばの調子は丁寧か、やさしいか
- 正しい敬語で対応しているか



馴れ馴れしさと親しさの表現の誤解、特に子供、お年寄りには馴れ馴れしく話しがちになる。あくまでお客さまなのだから親しくなっても礼儀正しく接するのが基本。



言葉使い（敬語）について

言葉は、その人柄を示すものです。出来る限り丁寧に、気持ちよい言葉で話すことを心がけましょう。また、常識ある言葉づかいで、明るくハキハキと話す事が大事です。決まりきった言葉に、ちょっと気の利いた言葉を添えられる様になれば好感度アップ間違いありません。

敬語の種類と場面

知ってる？

尊敬語

相手の動作、相手に関する物事に対して直接敬意の気持ちを表す

場面

直接、お客様や上司に話しかける時
お客様や上司の事を話題にする時

謙譲語

自分の動作、自分に関する物事を低くいい、間接的に敬意の気持ちを表す

場面

自分の事をお客様に伝える時
自分の事を上司に伝える時
社内の事の事をお客様に伝える時

丁寧語

自分、相手に関係なく物事を丁寧にいい、相手に敬意の気持ちを表す

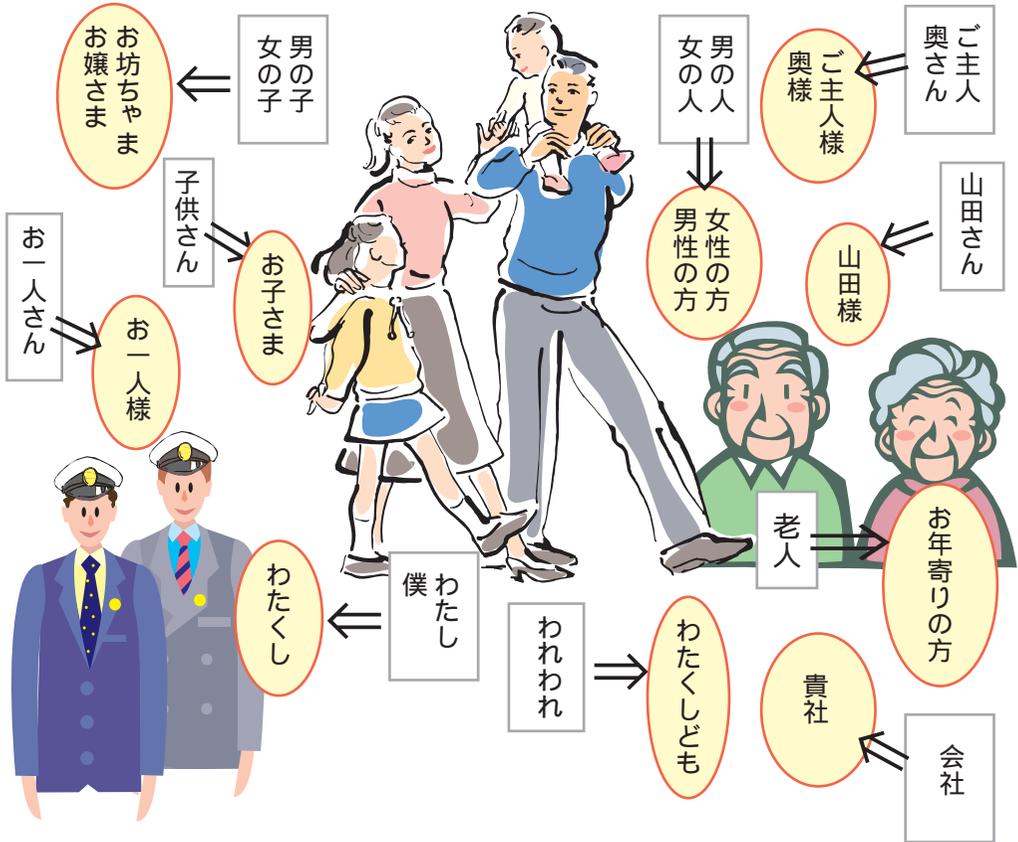
場面

お客様や上司に直接話しかける時
目下、同僚でも語尾を丁寧に言う時

言葉の使い方 繰り返し敬語を話す練習をしよう

	尊敬語	謙譲語
見る	ごらんになる	拝見する
する	なさる	いたす
言う	おっしゃる	申す
聞く	お聞きになる	承る
いる	いらっしゃる	おる
行く	いらっしゃる	まいる
来る	おいでになる	まいる

具体的な言葉使い (○ 良い例 □ 悪い例)





ロールプレイング

基礎編

電話に出る

明るくさわやかな第一声で



「ありがとうございます。
タクシーでございます」

- * 最近、〇〇〇タクシー、〇〇でございますと名乗ってでるのも流行
- * 絶対に「もしもし」といってでないこと



電話が鳴ったら、3回以内にとる。

それ以上は

「お待たせいたしました
とお詫びの言葉を添える

相手を確認する

相手の名前を必ず復唱する

法人の場合



ゲスト:〇〇(法人)です。

得意先などには「お世話になっています」と挨拶する



「 様ですね。いつも
お世話になっています」

個人の場合



ゲスト:〇〇(個人)です。



「 様ですね。いつも
ご利用ありがとうございます

いろいろオリジナルの工夫をすればよい

電話が聞きとりにくい

聞き直すことを忘れずに



「申し訳ございません。お電話
が少々遠いようでございます」

取り次ぐ * 身内はたとえ部長でも、社長でも呼び捨てにする。



ゲスト: ○○と申します。部長さんいらっしゃいますか



「 様ですね。いつもお世話になっております。部長の _____ ですね。少々おまちくださいませ」

指名者不在 * 電話番号を必ず復唱し、自分の名前を名乗る



「 _____ は只今、席を外しております。折り返しご連絡させますが、お電話番号をお聞かせ願えませんでしょうか。」

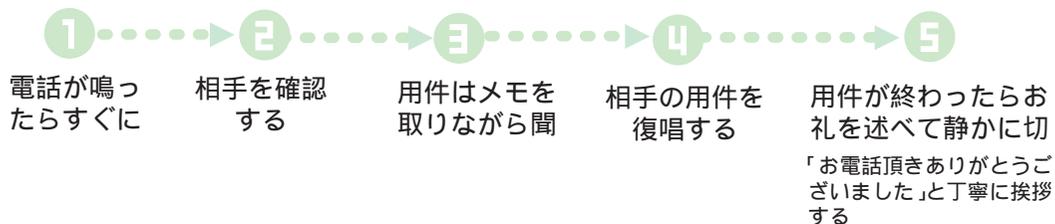


ゲスト: _____ です



「復唱します。_____ ですね。帰り次第ご連絡申し上げます。私○○と申します。確かに承りました」

電話の受け方フロー



電話対応チェック

日頃から気をつけましょう

- 大声で話していないか
- タバコを吸いながら話していないか
- 足を投げ出して話していないか
- お茶を飲みながら話していないか
- 電話を取るのにベルは3回以上鳴っていないか
- 電話のそばにメモと鉛筆があるか
- 電話の始めにまず挨拶ができるか
- 「もしもし」といっていないか

応用編

配車依頼 法人 *御社・貴社という



ゲスト：会社の玄関先まで一台お願いいたします。



「御社の玄関先まで一台ですね。かしこまりました。10分ほどでお伺いいたします。私〇〇が承りました。ありがとうございました。」

配車依頼 個人 *台数など抜けているところを察知、また特別な状況はお知らせする



ゲスト：〇〇ですが、〇丁目の角までお願いします



「〇〇様ですね。いつもお世話になっております。〇丁目の角まで、一台でよろしいでしょうか。かしこまりました。本日雨のため少々混み合っております。15分ほどかかりますがよろしいでしょうか」

配車確認 *クレームについては迅速さを要する。と同時にホウレンソウ(報告、連絡、相談)を心がける



ゲスト：〇〇ですけれど、まだ車がこないのですが。



「申し訳ございません。すぐに無線にて連絡を取り、あとどれくらいでお伺いできるか折り返し、ご連絡申し上げます。お電話番号は〇〇〇でよろしいでしょうか。私〇〇と申します。確かに承りました」

時間確認 *最近では固定電話より携帯の方が便利であったりする場合もある。



ゲスト：〇〇ですが、あと何分くらいで着くかお調べ願いますか



「申し訳ございません。折り返しご連絡申し上げますので、念のため、お電話番号をお聞かせ願えませんでしょうか。復唱いたします。〇〇〇 - 〇〇〇〇でございますね。私〇〇が承りました。失礼いたします」

予約

* 確認事項が長い場合、正確にメモをとる



ゲスト:〇〇ですが車の予約をお願いします。〇日〇時、〇へ、〇から〇まで中型一台をお願いします。



「前段省略、確認させていただきます。〇日〇時、〇までお迎えにまいり、〇かから〇まで、中型一台でよろしいでしょうか。私〇〇が確かに承りました。ありがとうございました」

忘れ物

* 親身になって探す意志が伝わるようにすること、それとスピードが必要



ゲスト:忘れ物をしたのですが



「かしこまりました。
それではいくつかお尋ねいたします。
まずいつでしょうか。
お忘れ物はどのようなものでしょうか。
ドライバーの名前、車番などご記憶でしょうか。などなど.....
それでは早速お調べして、ご連絡申し上げます。お名前とご連絡先をお教え願えますでしょうか。復唱いたします〇〇〇様、お電話番号は〇〇〇 - 〇〇〇〇ですね。かしこまりました。私〇〇が承りました。それでは失礼いたします」

指名について

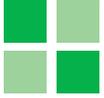
* 指名ドライバーには必ず伝言することを約束し、出社次第お礼の電話をさせる



ゲスト:〇〇ですがドライバーの〇〇さんを指名したいのですが



「〇〇様いつもお世話になっております。ただ残念なことにあいにく山本は本日も休みをいただいております。代りのものでもよろしいでしょうか。恐れ入ります。山本には出社次第、山田様からご指名をいただいたこと、必ず申し伝えます。私〇〇が承りました。ありがとうございました」



苦情電話の対応の仕方

苦情電話は自社にとって貴重な反省材料、改善資料が得られるチャンスと考え積極的に対応する心構えをもつ

- 冷静に対処する
- 相手の言い分をよく聞く
- 敬語を忘れない
- 言い訳をしない
- 苦情に大小、軽重の差をつけない
- 苦情処理は迅速にする
- 必ず上司に報告する
- 上司の指示を仰ぐまで約束事はしない
- 誠意をつくして対応する
- 「苦情対応マニュアル」を作成しておく