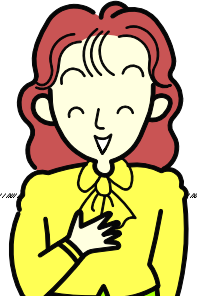


電話交換員研修



● 自己紹介



自己紹介の5つのポイント

- ① _____
- ② _____
- ③ _____
- ④ _____
- ⑤ _____

実習

あなたの人間的な面が分かり、聞き手に親近感を与え、共感を呼び印象に残る自己紹介をしてみましょう。

① あいさつ

② 所属名・名前

③ 内容（体験談・失敗談・将来のこと・希望 など）

④ 結びの言葉

● 電話対応の基本マナー



電話交換員は、ひとりひとりが効率よく業務を遂行することが肝心です。
ひとりひとりが基本マナーを身につけて、スムーズな対応を心掛けましょう。

電話対応の基本マナー

1. _____

常に職員を代表しているという意識を持ち、明るく対応しましょう。
また、普段からあいさつをきちんとする習慣が必要です。

2. _____

最近の電話は4メートル四方の音は拾います。
周りで騒がないように心掛けましょう。

3. _____

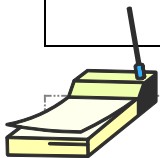
電話対応のときは、笑顔で姿勢を正しましょう。

4. _____

自分の言った言葉を相手が理解できないようなら、別の言葉に言い換えて表現することが親切です。
普段から職員同士の言葉遣いに気をつけましょう。

5. _____

電話を切ったと同時に相手のうわさをするのは失礼です。



● 電話交換員としての心構え

あなたはどのような心構えで対応していますか？

①	_____
②	_____
③	_____

かけ手への気配りのポイント

①	_____
②	_____
③	_____

あなたはどのような心構えで担当者に取り次いでいますか？

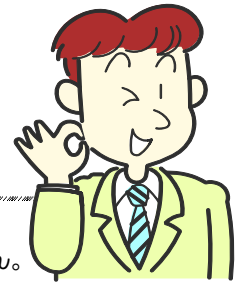
①	_____
②	_____
③	_____

取次ぎ部署，担当者への気配りのポイント

①	_____
②	_____
③	_____



● 敬語の基本



秩序ある人間関係を保つには、相手を敬う気持ちを言葉で表現しなければなりません。いくら相手に敬意を持っていても、言葉がぞんざいであれば結果的には相手をみくびったことになり、誤解され不信感を抱かせます。また、敬語は付け焼き刃ではなかなかうまくいくものではありません。適材適所にあった敬語の使い分けを学びましょう。

敬語の三本柱

1. _____ は、相手やその動作，所有物を高めることによってその人へ直接敬意を表す言葉

動詞の場合

- ① _____
- ② _____
- ③ _____

2. _____ は、自分をへりくだることによって相手を間接的に高める言葉

動詞の場合

- ① _____
- ② _____
- ③ _____

3. _____ は、相手へ敬意を表すために普通より改まった言葉や物事を美化した言葉

間違いの多い敬語

1. _____

2. _____

3. _____