

# アジェンダ

1. 電話対応の重要性
- 2. 電話対応の基本フロー**
3. 電話越しの第一印象
4. 相手の要望を汲み取る
5. お客様に説明する
6. 電話対応ルールプレイング
7. 現場で実践すること

# 電話に出る

## 2コール以内に出る

電話が鳴ったら、相手をお待たせしないように素早く出る  
▶できるだけ2コール以内に出ることを意識する

## 挨拶・名乗りをしっかりと行う

相手にはっきりと聞こえるように挨拶を行い、名前を伝える



お電話ありがとうございます。  
(3コール以上鳴った場合は「お待たせいたしました」)  
〇〇(法人名) △△(苗字)でございます。

※挨拶の仕方、名乗り方については、職場でルールがある場合には従う

# 電話を取り次ぐ

## 1. 名指し人が在席している場合

お電話ありがとうございます。

(3コール以上鳴った場合は「お待たせいたしました」)

〇〇(法人名) △△(苗字)でございます。

お世話になっております。

〇〇商事の鈴木と申します。

いつもお世話になっております。

お世話になっております。

恐れ入りますが、山本様はいらっしゃいますか。

山本でございますね。かしこまりました。

少々お待ちいただけますでしょうか。

→山本さんに電話を転送する

# 電話を取り次ぐ

## 2. 名指し人が不在の場合

お電話ありがとうございます。

(3コール以上鳴った場合は「お待たせいたしました」)

〇〇(法人名) △△(苗字) でございます。

お世話になっております。

〇〇商事の鈴木と申します。

いつもお世話になっております。

お世話になっております。

恐れ入りますが、田中様はいらっしゃいますか。

田中でございますね。大変申し訳ございません。

あいにく田中は現在外出しており、16時頃に戻る予定でございます。

よろしければ、戻り次第お電話を差し上げるようにいたしましょうか。

# 電話を取り次ぐ

恐れ入りますが、お願いできますか。

かしこまりました。  
念のためお電話番号をお伺いしてもよろしいでしょうか。

080-XXXX-XXXXです。

復唱いたします。080-XXXX-XXXX  
〇〇商事の鈴木様でいらっしゃいますね。

はい、そうです。

それでは田中が戻りましたら、鈴木様にお電話を差し上げるよう  
申し伝えます。

よろしくお願ひします。

かしこまりました。私△△が承りました。失礼いたします。

# アジェンダ

1. 電話対応の重要性
2. 電話対応の基本フロー
- 3. 電話越しの第一印象**
4. 相手の要望を汲み取る
5. お客様に説明する
6. 電話対応ロールプレイング
7. 現場で実践すること

# 笑声（えごえ）で対応する

電話越しの第一声によって、組織の第一印象が決まると言っても過言ではない

「笑声（えごえ）」

= 顔を見なくても、笑顔で話していることが伝わるような声



**電話越しでも笑顔で声を出すことで自然と笑声になる**

## 原則、ふだんよりも高めのトーンで話す

高めのトーンで話さないと、ぶっきら棒に聞こえたり、感じが悪いという印象を持たれる場合がある

### 【ポイント】

- ・ 笑顔を意識すると自然と高い声が出る
- ・ ときどき自分の声を録音してチェックすると良い





# 演習

グループに分かれて、順番に下記内容を行ってください。

1. 電話に出た際の挨拶と名乗りを行う

「お電話ありがとうございます。〇〇（法人名）△△（苗字）でございます。」

2. グループメンバーは良かった点と改善すべき点をフィードバックする

3. フィードバックをふまえて、再度挨拶と名乗りを行う

4. グループメンバーは再度フィードバックを行う

5. 電話に出る人の役を交代し、全員が1～4を行う

気づいた点