

電話対応とマナー

矢吹遥果

現在、連絡手段として普及している携帯電話。その中にはメール、電話など様々なコミュニケーションのツールがありますが、学生のみなさんはフォーマルな電話での対応を何回した事があるでしょうか。普段から使い慣れた電話で話をするという事について考えてみませんか。

これから社会に出ていくと、基本的な業務として電話での対応が必要になります。これは、「公的な電話対応」と言われるもので、普段友達と話す事とは違いきちんとしたマナーを心がけなければなりません。

公的な電話対応とは、具体的にどのような事があるでしょうか。まず、自分から電話をかける場合、かける相手は組織内か組織外なのかに分類されます。組織内にかける電話でも、馴染みのある人や全くの知らない相手など様々。お互いに知っている関係だと、自然と崩れた言葉遣いになる事もありますが、誰に対しても自分がかけられた場合に気持ちの良い言葉を選ぶ事は重要です。また、初めて話す相手に電話をかける場合には、わかりやすい言い方、声のトーン、大きさを心がけることが一般的には良い対応だと思われています。組織外に電話をかける際、様々な場面があります。対応次第で商談の失敗などに繋がり、周りに迷惑をかける事もあるかもしれません。相手はあなたを声だけで判断をします。顔が見えないからこそ、丁寧に話している時の表情も相手には伝わります。なによりも、わかりやすく落ち着いた対応が必要です。

当然、電話対応には自分からかけるだけではなく相手からかかってくる場合もあります。かける場合と同じく、組織内、組織外と分類されます。相手からの電話を出す際に気を付けたいのは、相手の話をしっかりと聞き取る事です。かかってきた電話を別の人に回す事も多くあります。相手が誰からで、どんな用件で電話をかけてきたの

かを正確に聞き取り、必要としている人に的確に回す事が重要です。回された人がしっかりと受け答えが出来ないと相手は不快に感じます。同時に組織全体の印象も悪くなります。相手を不快にさせてしまう行為は、最もいけない対応として頭に入れておかなければなりません。また、突然、全くわからない事を問われる、クレームを受ける事もあります。対応に困り、焦る事もありますが、少しでも声に変化するだけで相手に与える印象は180度変わる事を念頭に置いて対応する事が重要です。また、焦った時は素の自分が出てしまうため、普段より丁寧な言葉遣いを心がける事も必要です。

自分からかける電話、かかってくる電話に拘わらず、周りから良い電話の取り方を見て学ぶことは大切です。電話が鳴ったら3コール以内で取る。電話に出た時の名乗り方など、基本的な部分から相手が不在の際の対応まで、良い部分はすべて見て学ぶという事です。誰に聞かれても恥ずかしくない、周囲の人から真似をしたいと思います。電話対応を積み重ねていくことにより、組織全体の値打ちが上がっていくと考えられます。

これらの内容が、良い電話対応のすべてとは言えません。自ら学んでいく事により、より良いものが増えていきます。みなさんも、社会人として必要なスキルを磨いてみませんか。本学図書館には様々な電話対応に関するマナーの本が所蔵されていますので、是非手に取ってみてください。

■ご覧いただきたい文献

○日本能率協会マネジメントセンター編

『電話対応の基本がかんたんわかる本：明日の職場ですぐに使える電話を取るのがラクになる』

日本能率協会マネジメントセンター，2009.3

336.47 || Denw 資料ID 536489

○大嶋利佳, 茶谷武志共著

『ビジネス電話のマナー & 技術：恥をかかない！心をつかむ!』

産業能率大学出版部，2011.3

336.47 || Osh 資料ID 555814

やぶき はるか (非常勤職員)