

① 電話の操作方法を記載したメモを作り手元に置いておく

担 当する仕事は、その日の状況などによって変わることもあり、電話対応の多い日もあれば、少ない日もあるでしょう。また、担当替えにより電話対応の多い職務につくこともあれば、少ない職務につくこともあると思います。

新人の場合、初めての電話対応ではあらかじめ操作方法を覚えてもらっていても、実際に電話に出るときに戸惑うことがあります。ベテランの場合でも、しばらく電話対応から離れていたために、久しぶりの電話対応で操作方法を忘れており慌てることも十分に考えられます。

ひと目で分かるように記載

自分は大丈夫と思うのではなく、万一に備えて操作方法を記載したメモを作成しておくといでしょう。操作方法について



①内線は〇〇のボタンを押し、相手の内線番号を押す、②保留は××のボタンを押し、保留解除は△△のボタンを押す——など、ひと目で分かるように記載しておきます。簡潔に図式化するのをおすすめです。そのメモはクリアファイル等に入れ、電話対応の際に見えるように手元に置いておきます。良い仕事は不安の解消に努めることで得られるものです。

② 電話機のそばに内線表を置いておく

効 率的に仕事をするうえで電話での情報のやりとりはスムーズに行いたいものです。その際に必要となるのが、部署名や行職員名、内線番号が記載された内線表です。

お客様を長く待たせることなく取り次げるように、内線表は電話機のそばに用意しておくといでしょう。内線表に記載される部署や行職員の数が多いほどに複雑になります。こういう場合には、よく電話を取り次ぐ部署や行職員をメーカーなどで目立たせ、すぐ分かるようにすると便利です。また、内線表の記載内容をあらかじめ把握しておくことも効果的といえます。

内線表を更新する

内線表は大きく分けて2つのタイプがあります。1つは部署



ごとに分けて、役職順等で行職員名と内線番号を記載したものです。もう1つは機の配置を画面化し、各行職員の机のある場所に名前と内線番号を記載したものです。机の配置を知らない場合は前者が使いやすく、知っている場合は後者が使いやすいといえます。状況に合わせて使い分けてもよいでしょう。

また、人事異動や係替えなどがあれば内線表を更新します。

③ 簡便かつ簡潔に記入できる伝言メモを作成しておく

お 客様から電話を受けたものの、担当者が不在にしていることもあります。その場合には、不在にしている担当者に向けて「伝言メモ」を作成します。

お客様の電話の内容について聞き漏れや聞き忘れがあると問題です。「つい」「うっかり」はだれしもあることですが、それを防ぐ工夫をしましょう。

聞き漏れや聞き忘れを防ぐために職務に合わせた伝言メモを作成するのも一案です。職場には既に指定の伝言メモがあるかもしれませんが、自分なりに「聞く項目を挙げたメモを作成し、電話のそばに置いておく」こともよいでしょう。電話を受けたときに、聞き忘れを防止するだけでなく、ワンランク上の対応ができたり、メモをする手間暇を少なくできたりします。

伝言メモには、電話を受けた日付と時間、指名人(担当者名)、お客様の会社名や名前、住所(所在する地域)などを記入する欄を設けます。

実際の電話では、「〇〇町の佐藤です」と住所地と一緒に名乗ってくれるお客様もいるので、専用の記入欄がなくても漏らさず記載しておく、同姓のお客様がいても担当者に正しく伝わりやすい。勝手に「必要ない」と判断して省略しないようにします。

選択表記できると便利

お客様の要件を簡潔に手早く記入できるように、よくある用件はあらかじめ伝言メモに記載しておき、□へのチェックで選択表記できるように作成しておくこと便利です。

サンプルのように、「折り返

●伝言メモのサンプル

伝言メモ 月日(): 様 様 の よりお電話がありました

折り返しお電話をください 電話番号

下記伝言を承りました

下記質問がありました(未回答:回答済)

ご連絡先 受付担当

しお電話ください」のすぐ下には、電話番号が記載できるようにします。例えば「下記伝言を承りました」「下記質問がありました」の文言の下には、詳細を記載できるようにします。

お客様の質問によっては、その場で回答できることもありますので、(未回答、回答済)が分かるようにしておくこともよいでしょう。

担当者からお客様にすぐに連

絡が取れるように、お客様の電話番号を記入する欄を設けておくことも重要です。

なお、伝言メモは担当者に渡すだけでなく、口頭で電話があった旨を伝えたり、伝言メモの内容が正しく伝わったか確認したりしましょう。メモには書ききれなかったお客様の様子や雰囲気等も伝えると、担当者がその後の対応を取るうえで参考になります。