

## 文章の代わりに使うチェックシート

### 電話対応チェックシート

項目	チェックポイント	1回目	2回目
すぐに出る	<ul style="list-style-type: none"> <li>コールは2回以内に、ベルが鳴ったらすぐ出る。</li> <li>3回以上ベルが鳴ってしまったら「お待たせいたしました」と一言詫げる。</li> <li>4回以上かかってしまったら「大変お待たせいたしました申し訳ございません」と丁寧に詫げる。</li> </ul>		
窓口を名乗る	<ul style="list-style-type: none"> <li>会社名、担当者名まで名乗る。</li> </ul>		
あいさつ	<ul style="list-style-type: none"> <li>導入のあいさつをする：「おはようございます」「ありがとうございます」「いつもお世話になっております」「こんにちは」「お疲れさまです」</li> </ul>		
お待たせする時	<ul style="list-style-type: none"> <li>すぐ電話口に戻れる時は、30秒以内を心がけている。</li> <li>少し時間がかかりそうな時は、5～10分以内に折り返しの電話にする。</li> <li>しばらく時間がかかりそうな時は、返答できる具体的な時間を伝える。</li> <li>途中で何回もお待たせしない。</li> </ul>		
復唱	<ul style="list-style-type: none"> <li>話のあとでは必ずメモを復唱して確認する。</li> <li>話が長引くときは、区切りのいいところで確認復唱する。</li> <li>相手に言い忘れたことがないか確認する（「何か他にはございますか」等）。</li> <li>最後にもう一度「私、〇〇が承りました」と自分の名前を先方に告げる。</li> </ul>		
わからない内容の時	<ul style="list-style-type: none"> <li>早めに「恐れ入りますが」「申し訳ございませんが」と一言入れ、用件と名前を確認してわかる人に取り次ぐ。</li> <li>たらい回しにならぬよう、取り次ぎ時は相手の話の内容とお名前を相手に確認した後、次の担当者に取り次ぐ。</li> <li>電話を回す時に、回す先の部署名、担当者名を必ず伝えている。</li> <li>電話を回された時、自分の名前を名乗り「〇〇の件でございますね」とお客様が2度同じことを繰り返さなくてもいいように工夫をしている。</li> <li>どの部の誰が担当しているかをきちんと調べ、その担当者に直接取り次ぐ。</li> </ul>		
切る時	<ul style="list-style-type: none"> <li>どんなに忙しくても、いかにも取り込み中で忙しいという素振りをしない（早く切ろうという素振りを見せない）。</li> <li>終わりのあいさつの感じが良い（はきはきしている、明るい、親切）。</li> <li>終わりのあいさつが的確である：「お待ちしております」「よろしくお願ひします」「ご検討くださいませ」「また何かありましたら私〇〇までいつでもお問い合わせください」「お電話ありがとうございました」</li> <li>かけてきた相手が切る音を確認してから受話器を静かに置くようにしている。</li> </ul>		
応対用語	<ul style="list-style-type: none"> <li>あいさつ語は「かしこまりました」「ありがとうございました」「さようでございますか」「恐れ入りますが」などを使う。</li> <li>「です」「ます」「ございます」で会話する。</li> <li>敬語を正しく使っている。</li> <li>専門用語を使わずにすべてお客様のわかる言葉でお話するようにしている。</li> <li>語尾を伸ばしたり、上げがちにしゃべったりしない。</li> <li>不安語「あのう」「えーっと」や「確か…」「…だそうです」「…だと思ひます」</li> <li>等は使わない。</li> <li>否定話を使わずにやわらかく表現している。</li> </ul>		