

幸せになるビジネスコミュニケーション vol.11

ファイナンシャル・プランナー 岩城みずほ

こんにちは。引き続き、電話のマナーについてお伝えしたいと思います。今回は、電話の取り次ぎ方です。

電話がかかってきて、〇〇さんに代わって欲しいと言われた時、まずは、「〇〇社の〇〇様でいらっしゃいますね」と、相手の名前を確認します。そして、「△△部の△△でございますね」と、こちらの取り次ぐ相手を確認します。その後、「少々、お待ち下さい」と断り、保留の状態にしますね。

さて、ここでちょっと細かい話ですが……。『保留』と『転送』の違い、おわかりになりますか？

正確に言えば、『保留』というのは、お客さまにお待ち頂いて、また同じ人が電話にでることをいいます。一方、『転送』は、他の人が電話にでることです。転送というと、機械で切り替えるようなイメージがありますが、はじめに話していた人以外の別の人が出ることです。ですから、この場合は、正確に言うと転送になるわけですね。まあ、それはともかくとして。

保留をする時のマナーは、まず、お客さまにお断りをし、そして2分を限度にすることです。みなさんもお経験があるかもしれませんが、延々と待たされるのは、相当苛々しますよね。

ただ待たされる2分というのは、なかなか長い時間です。ちなみに、テレビドラマとドラマの間のコマーシャルタイム、あれがちょうど2分です。15秒CMが8本分です。その間、ずっと保留音を聞かされていたらどうでしょう？

その対応策としては、こちらから改めてお電話を差し上げるというのがベストですが、例えば、問い合わせなどで、やむを得ずお待たせしてしまう場合があります。その時にぜひして頂きたいのが、「30秒ごとのご案内」です。

「お待たせして申し訳ございません。まもなく席に戻って参りますので、もう少々お待ちいただけますか」「ただ今、お調べしておりますので、今しばらくお待ちくださいますか」というご案内を30秒ごとにするというものです。そうすることで、かなり相手の苛々も軽減できるはずです。

さて、取次の場合に戻しましょう。

スムーズに取り次ぐことができた場合は、取り次ぐ相手に「△△さん、〇〇社の〇〇様からのお電話です」と伝えます。

—コラムの無断転写・転載などを禁じます。—

あなたが取り次がれた方だとすると、電話に出るときは、「お待たせいたしました。お電話代わりました。××部の××でございます」と名乗ることになります。

では、名指しの人が不在の時はどうでしょう。

まずは、「誠に申し訳ございません。生憎、△△はただ今席をはずしております」とお断りをします。△△さんが、呼びに行ける場所にいるときは、「すぐ呼んで参りますので、恐れ入りますが少々お待ちいただけますか」と伝え、急いで呼びに行きましょう。呼びに行けないときは、「わたくしでお差支えなければ、ご用件を受けたまわりますが」と伝言の意思があることをお伝えして下さい。そのとき、承った用件は必ずメモすることを忘れずに。こちらからご連絡をする必要があるかどうかは必ず確認し、折り返しをご要望されれば、相手の電話番号を聞いておきましょう。そして、復唱し、間違いがないか確認してください。最後に、自分の名前を名乗ることも忘れずに。取り次ぐメモには、伝言を受けた日時、あなたの名前も記しましょう。

では、相手への不在の伝え方をいくつかご紹介しましょう。

○休んでいるとき・・・「本日は、1日中外出しております。明日、本人から電話を差し上げるように申し伝えます」

○遅刻をしているとき・・・「所用をすませてから出社いたします」

○昼食に出掛けている時・・・「ただ今、昼休みを取らせていただいております。△時には戻って参りますので、こちらからお電話をさしあげましょうか？」

○トイレに行っている時・・・「ただ今、席をはずしております。社内ですので、すぐ戻ると思います。戻りましたら、折り返しお電話させていただきます」

○外出しているとき・・・「外出しております。△時には戻ってくる予定です」

○社内会議中・・・「会議に入っております。△時には終わりますが、お急ぎでございましたら、お取次いたしますが、いかがでしょう」

というようになります。スムーズに対応できるように、口慣らしをしておいてください。

今回は、会議中の人への電話をどうするか、意外と難しい電話の切り方の5つのルールについてお伝えしたいとおもいます。