

(本 社) 甲府市増坪町74	TEL055-241-3151 FAX055-241-8530
(営業所) 上野原市新田661	TEL0554-62-3321 FAX0554-62-3322

クリスマスソングがにぎやかに鳴り響くころとなりました。皆様におかれましては益々ご健勝のこととお慶び申し上げます。寒さ厳しき折、お風邪など引かれませんかよう、くれぐれもご自愛下さい。今回は私たち業務部が研修で受けた電話対応の基本マナーについてご紹介させていただきます。何か参考にして頂けると幸いです。

＜編集者＞
塚原 佳由
望月 博隆
小林 龍也
村松 貴
赤木 健三
山田 幸平

Q & A ～電話対応基本マナーついて～

電話対応の基本マナー7つの手順

①電話が鳴ったら3コール以内に出る

→電話がかかってきたら3コール以内に受話器を取るのが一般的なビジネスマナーとされています。

②会社名と自分の名前を名乗る

→電話をとったら、相手が名乗る前に、自分から明るく「会社名」と「自分の名前」を伝えます。

③相手の名前を復唱・確認してメモを取る

→会社名と自分の名前を名乗ると、相手も会社名と名前を教えてください。ここで重要なのは、相手が名乗り終わったら、復唱し、すぐにメモを取ること。復唱することで名前の聞き間違いを防ぎ、メモを取ることですっきり忘れを回避します。

④電話を保留にして担当者に取り次ぐ

→このときもポイントは、担当者の名前を復唱すること。間違った人に取り次ぐのを防ぐためです。自分の会社の人の名前を復唱する際は、呼び捨てにするということも覚えておきましょう。

⑤担当者の不在と折り返し電話させることを伝える

→「お待たせしたことのお詫び」「担当者が不在であることの伝達」「折り返しお電話を差し上げることの伝達」の順番で話すのが一般的です。

⑥相手が電話を切ってから受話器を置く

→電話はかけたほうが先に切るのがマナーとされています。

⑦忘れないうちに伝言メモを書いて担当者のデスクに置く

→伝言メモには「相手の会社名と名前」「電話があった日時」「用件」「折り返しの要・不要」「電話を受けた人の名前(自分の名前)」をわかりやすく、はっきりと書いておきましょう。

～まとめ～電話対応に対する苦手意識を克服するには、慣れるのが一番の方法です。ここで紹介した、7つの手順を参考にし、あとは実践あるのみ。最初は失敗してしまうこともあるかもしれませんが、でも、失敗は誰にでもあること、怖がらずに電話に出てみるのが大切です。2回、3回と電話に出るたびに自信がついて、必ず上手くなっていきます。私たちも研修で受けてきたことを日々の業務に生かせるよう頑張っています。

★社長のワンポイント★年の瀬ももう少しとなりました。今年は全ての業界が下降曲線に入り、特に外食産業関連筆頭にサービス業、旅館業、製造業、不景気というものにあまり縁の無い業界である医療(医者関連)も軒並み低迷した年でありました。まだまだ続くコロナウイルスの影響。今年の冬をどのように乗り越えていくのか、来年7月に繰り下げとなった2020年の東京オリンピックが開催されるのか、世界の動きと業界の流れをしっかりと踏まえての対応が必要であると感じております。

さて、この鋼魂も今回で7年目となりました。皆様に、当社の各営業が活動していく中で、肌で感じた山梨県内および近隣の景気状況また動向をお伝えして参りました。お役に立てる情報として行って7年という月日が経過致しました。お客様あつての当社、製造業があつての当社であります。昨今後継者不足と言うことで廃業していくという会社様、この7年間で30社ほどございました。時代の趨勢と云うこともありますが、大変お世話になったお客様から、そのようなお話しをいただくと本当に寂しい気が致します。当社も53年という半世紀地元山梨の製造業の歴史を見ておりますが、今後益々そのようなお話が出てくると感じております。当社もどのような対応していくのか、思案しながらの対応です。山梨にとって製造業あつての県力だと思っております。来年も厳しい環境ですが試行錯誤しながら、皆様のお役に立てるように社員一同共に奮闘努力致して参ります。来年もコロナ禍の中ですが、皆様善きお年を迎えられますようにご祈願致しております。本年も御真直いただきまして、有り難うございました。心深感謝。

★国中工リア 塚原★11月の国中状況ですが、少し上向きになって来たように感じます。半導体関係では、1月の納品分として加工品の受注などが少しづつ増えて来ています。ただ今後も受注が増えて行くかは現状では分からないと聞きます。車、トラック関係では、乗用車関係の部品は動き出しているようで、各メーカーの共有部品を作っている企業では、年内中は忙しく動いていると聞きます。トラック部品の動きが良い話は聞こえてきません。切削メーカーは、依然として厳しいままです。今年の鋼魂は今年号で最後です。本年は大変お世話になりました。来年も皆様に喜ばれる情報をお伝え出来るよう頑張って行きます。

★郡内工リア 望月★11月の郡内の状況ですが、先月と変わりはないのが現状です。半導体関係では、チャンパー関係の部品に動きがありますが、機械の種類によってひらきがかなりあるそうです。自動車関係では、部品製造の稼働が上向きになっており、忙しさが出ているそうです。自動車部品系でも動きがあるとの事。トラックでは、先月同様で製造では横ばいを推移しているそうです。工作機械関係では、一社が中国より受注があり忙しさが出ているそうです。多忙期と比べれば数は少ない物の今の時期では目立つそうです。自動車系、一部の工作機械メーカー、半導体の大型チャンパーと動きがありますが、他の機械などはまだまだ動きが鈍く先月と変わらない厳しい状況です。いろいろな国に輸出がスムーズいかないのと行けない事がネックになっているそうです。本年も貴重な情報を頂き大変お世話になりました。来年も皆様に情報をお伝えできるよう頑張っていきます。ありがとうございます。

★上野原工リア 山田★動向ですが、11月に入っても製造業には非常に厳しい状況が続いております。半導体関係も仕事が増えて来ていますが、部署によりかなりの差が出ている様です。全体的にはまだまだ仕事量が少ない状況です。年内はこの状況のまま推移すると言われるお客様が非常に多くなって来ています。エコカーやトラック関係も試作などは出て来ているものの、点数も少なく仕事の取り合いが多くなって来ています。東京、埼玉、神奈川方面以外では親会社から再見積もり依頼が非常に多くなって来ています。これは加工単価、材料単価が安い所に仕事を outsourcing するために、親会社の単価見直しが行われているのだと思います。この先もまだコロナウイルスの影響で年内は週休3.4日で稼働する企業も有ります。まだまだ厳しい製造業ですが、しっかりとした情報を皆様にお伝え出来るよう行動して行きたいと思っております。