

電話対応クイズ



BPOとは

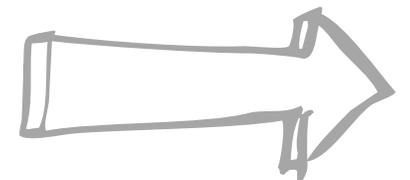
ビジネス・プロセス・アウトソーシングの略で、企業から総務人事、営業関連の内部業務を一括して受託することで、企業内部の業務スリム化として近年注目されています。

沖縄では約2万人がBPO産業に従事しており、コールセンターを中心に経理業務や通訳業務など業務内容も年々拡大しています。

通話中です



電話対応での活用キーワードを
クイズでお届け☆



Q

ビジネスの場での電話の際、
電話は、コール音が何コール以内に出るのが適切？

A

3コール以内

B

5コール以内

C

特に制限は
ない

Answer

A

3コール以内

ビジネスの場においては「**受電は3コール以内**」
というのがひとつの慣習となっています。

但し、会社ごとに独自の受電ルールなどが設けられて
いる場合には、必ずしもこの限りではありません。



Q

ビジネスの場での電話の際、
電話を取った時の第一声は？

A

「もしもし」

B

「お電話ありがとうございます。」

C

自分の名前を
名乗る

Answer

B

「お電話ありがとうございます。」

ビジネスの場では、「もしもし」などのカジュアルなフレーズは極力使用しない。

「お電話ありがとうございます」や「お待たせいたしました」などのフレーズから会話を始めるようにし、会社名と自分の名前を名乗るようにする。



Q

ビジネスの場での電話の際、
お客様に「部長の鈴木様はいらっしゃいますでしょうか。」
と自分の上司を呼ばれた場合、復唱すべき適切な呼び方は？
例「〇〇は席を外しております。」

A

鈴木部長

B

鈴木さん

C

鈴木

Answer

C

鈴木

社外の人との電話で自分が所属する会社の人の名前を出す場合、上司や先輩であっても役職名や、さんなどは付けずに「呼び捨て」で呼びます。
もしくは、今回の「部長」のように役職に就いている自社の人を呼ぶ場合は「部長の鈴木」という呼び方でも◎。

※Aの「鈴木部長」のような名前＋役職名はNGです！



Q

ビジネスの場での電話の際、
誤っている部分は？

了解いたしました。
では、お名前を頂戴しても
よろしいでしょうか。



Answer

了解しました。
ではお名前を頂戴しても
よろしいでしょうか。

かしこまりました
（/承知しました。）。
ではお名前をお伺いしても
よろしいでしょうか。

「了解しました」は丁寧語ではありますが、ややカジュアルな表現になるため、取引先や目上の人には「かしこまりました（謙譲語） or 承知しました（謙譲語）」の方がふさわしい。

名前はもらったりあげるものではないため、お伺いする（謙譲語）が◎。

Q

ビジネスの場での電話の際、
指名された担当者が不在の場合、どうする？

A

時間をおいてか
けなおしてもらおう

B

不在であることを
伝え、「折り返す」
旨を伝える。

C

そのまま
待ってもらおう

Answer

B

**不在であることを
伝え、「折り返す」
旨を伝える。**

取り次ぐ相手が不在で折り返す旨を伝える場合、
戻り予定を確認し、折り返しが何時頃になるのかも伝える。

取り次ぐ相手が外出などで戻らない場合は、折り返しが翌日になる旨を伝え、「いかが致しましょうか？」など相手の判断を仰ぐとよい。

※この場合、自分が用件を聞いてもOK



Q | ビジネスの場での電話の際、
相手に何かしてほしいとき、付け加えるとGoodな言葉は？

A

お手数ですが、、

B

お願いがある
のですが、、

C

あのですね、、

Answer

A

お手数ですが、、

「お手数ですが、～していただけますでしょうか。」
のように、お願いの文の前にワンクッション言葉を挟むこと
で、相手への伝え方がより柔らかくなります。

このようなフレーズを「クッション言葉」と呼びます。

そのほかにも、「恐れ入りますが、、」や
「よろしければ、、」などがあります。



Q

ビジネスの場での電話の際、
お客様から、お問い合わせの電話が来ました。
しかし、問い合わせの内容が難しく、対応に困ってしまいました。
この時、対応として一番良いのはどれでしょう？

A

確認が
長引きそうなので
一旦電話を切る

B

保留にして
確認を取る

C

速めの対応が
重要なので
分かる範囲で
説明する

Answer

B

保留にして
確認を取る

お客様からの問い合わせで、分からない内容や、自分の判断だけでお答えできないもの等対応に困ってしまう事態に陥った場合は、自分の判断で対応するのは危険です。

一旦「**保留**」にして、「**情報共有**」と「**対応の確認**」を行いましょう。

※保留にする時は、お客様に保留にする旨を伝えて、長くなりそうなら一度電話にて状況を伝えましょう。



Q | ビジネスの場での電話の際、
相手の要件が完了し、電話を切る際の注意事項とは？

A

そのまま切る

B

相手が電話を
切ったのを確認
してから切る

C

タイミングを
見計らい、同
時に切る

Answer

B

相手が電話を
切ったのを確認
してから切る

ビジネスの場では、電話をかけた側から先に電話を切るため相手が電話を切るまで待たないとマナー違反です。

また、電話を切るさいに勢いよく受話器を置くと「ガチャ」という音が相手に響き不快感を与えるため、電話機のフックを静かに押して切るなどの配慮をしましょう。



問題は以上で終了です！
8問中何問正解できたでしょうか？
ぜひお電話の際にご活用ください。
最後までご覧いただきありがとうございました。

