

問い合わせに対して、答える

初めてのお客様からの問い合わせの電話は、内容が予測できないだけに応対も緊張します。でも、とりあえずこのフレーズを覚えておけば大丈夫。



会話例

かけ手「わたくし、株式会社コーセーの大谷と申します。初めてお電話させていただきます。そちらの会社の商品の件でお伺いしたいのですが、ご担当の方はいらっしゃいますでしょうか？」

受け手「お電話ありがとうございます。わたくし、営業部の新田と申します。当社の商品のお問い合わせでございますね、よろしければわたくしがお話を伺います」

かけ手「恐れ入ります、さっそくですがA商品について……」

かけ手「お忙しいところ、ありがとうございました」

覚えておきたい言葉

- 初めてお電話させていただきます
初めての相手に電話する場合の最初という言葉です。
- お電話ありがとうございます
問い合わせに対してお礼の言葉を述べます。
- お忙しいところ、ありがとうございました
感謝の気持ちをしっかりと言葉にして伝えます。「お忙しいところ」と付け加えるのがポイント。

問い合わせには丁寧、簡潔に

仕事上でいつもお付き合いのある相手からの電話は、電話の内容もある程度予想できるものです。しかし、初めての相手からの問い合わせの電話は、簡単な事柄からとても応えられない要求までと、幅広い内容でかかってきます。取り次ぎの時間も含めて電話で答えるわけですから、丁寧であり簡潔であることが前提となります。

担当者が席をはずしていたり、すぐに答えることができない場合は、「申し訳ございません、私ではわかりかねますので、確認いたしましてこちらからのちほど折り返しお電話いたします」と言っていったん電話を切り、相手を無駄に待たせない配慮が必要です。

業務上ひんぱんに問い合わせのある内容は、電話応答用にお客様が理解しやすい簡単なマニュアルがあるとよいでしょう。

さて、折り返しの電話をかけるという場合、「のちほどお電話差し上げます」の「のちほど」とはどれぐらいの時間でしようか？ これは人によって何分から何時間と大きく差があります。「すぐに」「のちほど」「後日」といった曖昧な表現は避け、具体的に「5分後」「1時間後」「明日10時」と伝えます。



クッション言葉 問い合わせの電話をかけるときは、「お仕事で、申し訳ございませんが〇〇の件で」「お忙しいところ恐れ入りますが、御社の商品の件で」など、クッション言葉を入れると印象が良くなります。会話例で紹介している「お忙しいところ、ご親切にありがとうございました」というよりも、さらに丁寧なお礼の言葉になります。