

間違い電話と家族からの電話

● 意外と多い間違い電話。間違いであっても、「違います」と言ってガチャンと切るのではなく、正しく対応しましょう。



3

電話応対

会話例

●間違い電話

受け手「こちらは日本商事でございます。失礼ですが、何番におかけでしょうか？」

かけ手「大変申し訳ございませんでした」

受け手「いいえ、失礼いたします」

●家族からの電話

かけ手「佐藤の家内でございます。いつもお世話になっております。お仕事中恐れ入りますが、主人はおりますでしょうか？」

受け手「私、営業一課の新田と申します。いつも佐藤課長にはお世話になっております。ただ今おつなぎいたしますので、少々お待ちいただけますか？」

覚えておきたい言葉

●失礼ですが、何番におかけでしょうか？

間違いであることをしっかり伝え、番号の確認を促します。

●いつも佐藤課長にはお世話になっております

家族に対して話をするときは、相手がお客様である場合と違い、名前に役職や「さん」を付けます。

間違い電話に対しても丁寧に

間違い電話の対応の基本は、「間違えた相手が悪い」とか、「良くないこと」と受け止めないことです。相手の名前はわかりませんが、こちらは「日本商事でございます」と電話を取り名乗っています。丁寧かつ親切な対応をして、会社のイメージアップにつなげましょう。

また、こちらが間違い電話をかけた場合も「大変申し訳ございませんでした」と丁寧にお詫びを忘れないようにしましょう。受けた側が「違います」(ガチャン)、かけた側が「(あっ、間違えた)…無言」(ガチャン)というのは、社会人としてあってはならない対応です。

一方、家族からの電話での対応の基本は、「尊敬語を使うこと」です。社外からの電話では、取引先やお客様には「佐藤は」と課長であっても呼び捨てにしますが、家族に対しては「ただ今、佐藤課長は席をはずしていらっしゃいます」と尊敬語を使います。もちろん丁寧な敬語での対応は基本ですが、挨拶や簡単な自己紹介も忘れないことです。あなたにも職場にも良い印象をもってもらえますし、家族の方にも安心していただけることでしょう。



相手に確認をする 間違い電話の原因は、番号違いか押し間違いです。こちらから「何番におかけですか？」とか、「こちらは03-3...でございます」と相手に確認を取ることで、相手もどこが違ったのか気が付くことができます。確認をしないままにすると、再び同じ相手から間違い電話がかかってくるかもしれません。