

理解度テスト

所属 _____

名前 _____

基本問題 設問に対して正しい場合は○、誤っている場合は×で解答ください。

Q1. 電話では相手に顔が見えないので、表情には気をつけなくてよい。

A1. _____

Q2. 電話応対は聴くことよりも何を話すかが重要である。

A2. _____

Q3. クレーム電話はできるかぎり自分の責任で対応する。

A3. _____

Q4. 職場に慣れないうちは、電話に出ないで、先輩のやり取りから学ぶことが大切だ。

A4. _____

Q5. 電話応対は、最初と最後に良い印象を与えることが重要である。

A5. _____

チャレンジ問題

電話応対技能検定（もしもし検定）出題

Q1. 利き手が右でも左でも、受話器は左手に持つのがマナーである。

A1. _____

Q2. 電話のベルが三回以上鳴ってから受話器を取った場合は、会社名より先に、開口一番「大変お待たせいたしました」と言うべきである。

A2. _____

Q3 不在中の上司へ、「またこちらからかけますから、伝言は要らない」と言われても、上司には電話があったことを伝えるべきである。

A3. _____

Q4 重要な話をする時は「メモのご用意はよろしいでしょうか」とメモを取るように言う。

A4. _____

Q5 確かなコミュニケーションができるようにお客様の話の内容はできる限り細やかに復唱するべきである。

A5. _____

解答

基本問題

- Q1 ×
- Q2 ×
- Q3 ×
- Q4 ×
- Q5 ○

チャレンジ問題

電話応対技能検定（もしもし検定）出題

- Q1 ×

解説 受話器を利き手でないほうで持つ理由は、利き手でメモを取るためである。したがって、左手の人は右手で持つほうがよい。

- Q2 ○

解説 一般的に「ベル3回」は基準になっている。

- Q3 ○

解説 プライベートのような電話でも、受けた感じだけで判断して上司への報告を怠ってはならない。

- Q4 ×

解説 お客様にメモを取るようお願いすることは場合によってはあるが、人によっては上から目線の言葉と感ずることがあるので注意して使う。

今回の設問のように、自分が伝えたいことを言う場合にメモの用意をお願いするのは控えるべきである。「メモのご用意はよろしいでしょうか」をマニュアル言葉として安易に使わず、場や相手に合わせて使うようにしたい。

- Q5 ×

解説 すべてオウム返しをするような復唱は、時間もかかり印象も悪くなるので、大切なポイントだけしっかり復唱するのがよい。