

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. お詫びは、電話よりメールを送ったほうが誠意が伝わる。

A1. _____

Q1. 電話が途中で切れてしまった場合は、かけたほうから電話をする。

A2. _____

Q3. 親しみを感じさせるため、ビジネスメールでも絵文字、顔文字を使ったほうがよい。

A3. _____

Q4. 企業の公式アカウントで SNS を利用する時は、注意が必要だが、個人の場合はその必要はない。

A4. _____

Q5. 大容量のファイルを送る場合は、先方に送り方を相談する。

A5. _____

チャレンジ問題

電話応対技能検定（もしも検定）出題

Q1. SNS へ自分の近況を投稿しました。次の4つのうち、問題のないものを1つ選びなさい。

1. 「今日はお客様からの長いクレームの電話があつてね。ほんと疲れた。おかげで残業。楽しみにしていた予定もキャンセルに…」
2. 「まだ言えないんだけど、明日、会社が重大発表するよ！ たぶん、テレビのニュースにも出るから、お楽しみに！！」
3. 「今日は、お取引先のユーザ協会さんと、話題のお店で、おいしいランチをいただききました！また行きたいな」
4. 「祝 勤続 25 年です！ この会社で本当によかったなと思います。これからもがんばりま〜す！」

A1. _____

Q2. ビジネスシーンにおける電話とメールの使い分けで、電話を使う方が最も良いものを、次の中から1つ選びなさい。

1. 複雑な情報を伝えるとき
2. 緊急な情報を伝えるとき
3. 同じ情報を複数人に伝えるとき
4. 情報の量が多いとき

A2. _____

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 解答 4番

解説

個人利用の SNS でも、投稿する内容が会社や業務に関する時には注意が必要です。

1は会社の労働環境がネガティブにとられることがあります。また、お客様との間で起こった出来事は話題にしないようにします。

2は内容には触れていなくても、情報の存在を公表してしまっていることが問題です。公開情報になったことだけを書くようにします。

3は具体的な企業名が出ており、取引関係にあることを公開しています。公になっていない取引情報は、原則、公開しないようにします。

Q2 解答 2番

解説

電話は、リアルタイムで双方向に情報をやりとりできることから、緊急性の高い内容を伝えるときに使います。

1. 複雑な内容のときにはメールを用いて、図や絵や写真などを添付ファイルとして送り、説明するとよいでしょう。

3. 同時に同じ内容を複数人に伝える時には、同報メールを活用すると効率よく伝えられます。

4. 伝える情報が多い場合は、受信者の聞き取りミスの可能性が高まることから、文字で伝えられるメールを使うようにします。