

株式会社ドゥファイン

恩田 昭子



基本

と

マナー



電話応対の

はじめての人でも
自信が持てる

はじめての人でも
自信が持てる

電話応対の

基本

と

マナー

株式会社アール・エフ・インターナショナル

恩田 昭子

恩田 昭子 (おんだ あきこ)

秋田県出身。日本電信電話公社を経て、1990年、株式会社ドゥファイ
ンを設立。現在、同社代表取締役。「テレコミュニケーションビジネス」
に着眼し、主にコールセンターの運営、電話対応の品質管理や社員
研修サービスの提供を行なう。2005年「地方自治体におけるコール
センター誘致」の研究でMBAを取得。近年では、民間企業から医療
法人まで多様化するニーズに合わせ、顧客満足度を電話対応で測
定する「顧客応対力診断」を開発するなど、この分野でのパイオニア。
会社創立当初から、50年以上の歴史を持つ(財)日本電信電話ユー
ザ協会主催の「電話応対コンクール」審査委員として活躍。2007年
から2009年まで東京大会審査委員長、2009年同全国大会審査委
員長を務める。

著書に『プロフェッショナル電話力 話し方・聞き方講座』(日本実業
出版社)、『仕事が絶対うまくいく!電話応対のルール』(PHP研究所)、
『仕事に差がつくビジネス電話の教科書』(草思社)がある。

ひと じしん も
はじめての人でも自信が持てる
でん わ おうたい きほん
電話応対の基本とマナー

2015年2月1日 初版発行

著 者 恩田昭子 ©A.Onda 2015

発行者 吉田啓二

発行所 株式会社日本実業出版社 東京都文京区本郷3-2-12 〒113-0033
大阪市北区西天満6-8-1 〒530-0047

編集部 ☎03-3814-5651

営業部 ☎03-3814-5161

振 替 00170-1-25349

<http://www.njg.co.jp/>

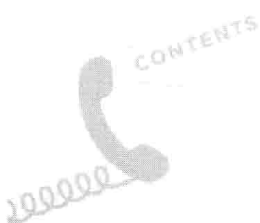
印刷/堀内印刷

製本/共栄社

この本の内容についてのお問合せは、書面かFAX (03-3818-2723) にてお願い致します。
落丁・乱丁本は、送料小社負担にて、お取り替え致します。

ISBN 978-4-534-05252-0 Printed in JAPAN

『はじめての人でも自信が持てる 電話対応の基本とマナー』 もくじ



正しい電話応対を身につければ、
仕事はもつとうまくいく！——はじめに

本書の登場人物

プロローグ

ホナミのスパルタ講義、開始！

電話応対に欠かせない基礎知識

- 1 普段の電話とビジネスの電話は違う …… 18
- 2 電話応対で大事なものは「統一感」 …… 23
- 3 電話は必ず3コール以内に出る …… 27

第
2
章

嵐の前の静けさ

ビジネス電話で大事な聞き方

- 4 メモをとろう！ 復唱をしよう！…………… 32
- 5 電話の切り方で「第一印象」が決まる…………… 38
- 1 まずは聞き上手になろう…………… 44
- 2 「相づち」と「姿勢」に気をつけて聞く…………… 49
- 3 「フォローの言葉」と「クッション言葉」で相手を思いやる…………… 54
- 4 相手が留守番電話でもあわてない…………… 59
- 5 「5W3H」で用件を確実に聞く…………… 64
- 6 つねに相手のためを考えて話す…………… 69



ピザ・エンパイア、襲来！

伝わりやすい論理的な話し方

1 そもそも、いい電話応対って？……………76

2 すっと伝わる話し方の基本……………82

3 「3点話法」と「結論先出し」で長い話もわかりやすく……………87

4 ビジネス電話に求められる「論理」とは？……………92

5 日々の電話応対から顧客データを作る……………97

6 データを生かす「クロスセリング」と「アップセリング」……………102

ユウジ、トラウマ克服！

大きなトラブルを防ぐクレーム応対

1 まずはクレームに感謝の気持ちを持つ……………108

完成、ベジタブルピザ！

脱「マニュアル応対」のポイント

- 2 相手のクレームを聞き尽くしてから話す …… 113
- 3 正しい謝り方を覚える …… 118
- 4 本音を探る質問の仕方とは？ …… 123
- 5 クレームがこじれたときの奥の手 …… 128
- 1 「マニュアル応対」から「心の応対」へ …… 136
- 2 「ありがとう」と言われる応対でファンを作る …… 141
- 3 お客様との距離を縮めるやりとりとは？ …… 147
- 4 世間話の好きな相手との話し方 …… 152
- 5 大切な常連客は電話で関係をケアしよう …… 157
- 6 想像力のある応対を目指す …… 162



ピッツァ・トレンディ、大勝利！

目的達成のためのトークのテクニック

- 1 テクニックを学ぶときに気をつけること……………170
- 2 「マイナス・プラス法」で商品の長所を印象づける……………175
- 3 「イエス・バット法」でスムーズに会話を続ける……………180
- 4 「ブーメラン法」で断りの言葉を逆手に取る……………185
- 5 「比較」と「比喩」を使えば相手にイメージがわく……………190
- 6 「資料活用法」でビジュアルを補う……………195
- 7 「肯定話法」「依頼形話法」で言いづらいことを言う……………200

第
7
章

そして、ピッツァ・トレンデイは…
さらなる上達に必要なこと

1 スランプになったとき、どうする? …… 206

2 電話対応はいくらでもうまくなる …… 211

エピソード

巻末付録 便利な電話応対フレーズ集

カバー・本文デザイン／萩原弦一郎、橋本雪（デジタル）
本文DTP／一企画

CONTENTS



正しい電話応対を身につければ、仕事はもつとうまくいく！——はじめに

正しい電話応対は社会人にとって必須のスキルです。

電話の持つ「肉声の力」は、メールが普及している今だからこそ、ビジネスのあらゆる場面で、ますます重要性を増しています。

正しい電話応対を身につけることは、一般に思われているよりも、はるかにさまざまなものをもたらします。正しい話し方や言葉遣いはもちろん、良好な人間関係、お客様からの信頼、強い営業力、職場でのすみやかな連携、などなど。

だからこそ、私は、1人でも多くの方に正しい電話応対を身につけていただきたいと、これまで3冊の本を上梓しました。

しかし、電話応対というものは、本にすると、どうしても堅苦しくなりがち。

そこで、はじめて電話応対を勉強するような方のために、「本格的な内容で、かつ、気軽に読めるようなものではないか」と、新たに書き上げたのが、この本です。

本書は、人情味あふれるピザ店「ピッツァ・トレンディ」でくり広げられる物語を読み進めながら、電話応対の基本とマナーを学べる1冊です。電話応対を学んでいくことで、

経営が苦しかったピッツァ・トレンディとその店員たちに、変化が起こりはじめます。もちろん、ストーリー自体はフィクションですが、ここで起こる変化は、私が実際に体験してきたことばかり。

つまり、このお話の中でピッツァ・トレンディの店員たちに起こることは、この本を読んで電話応対を学んだあなたに起こることでもあるのです。

本書では、電話応対で本当に必要な基本のルールとマナーを、ストーリーの中で自然と学べるように工夫を凝らしました。ここで解説する内容をご紹介します。

第1章は、「電話応対に欠かせない基礎知識」についてです。基本中の基本ですが、だからこそときどき立ち戻らなければいけないポイントだとも言えます。

第2章は、「聞き方」。聞く技術は、電話応対のベース。聞き上手を目指すことは、電話応対上達の近道です。

第3章は、「論理的な話し方」について。論理的に話すことで、わかりやすいスムーズな電話応対が実現できます。ただし、電話応対で言う「論理」とは独特なものです。

第4章は、「クレーム応対」について扱っています。ここまでくれば中級編。「消耗法」や「質問話法」などの実践的なテクニックについても紹介しています。

第5章は、マニュアル応対を超えた「心の応対」について。これを読めば、「本当の意味で正しい電話応対とはなにか」についても、わかるでしょう。

第6章は、「マイナス・プラス法」「イエス・バット法」などの「さまざまなテクニック」を解説。こうしたテクニックは、ここまでの知識があつてはじめて役に立つものです。

第7章は、スランプの対処法や経験を積むことの重要性など「さらなる上達に必要なこと」についてお伝えします。

はじめて電話応対をするときは、緊張したり怖かったりすると思います。しかし、電話応対で、おさえておかなければいけないことは、じつはそれほど多くありません。大事なポイントだけ的確におさえればいいのです。本書では、そうしたポイントを「ホワイトボード」にまとめながら紹介していきます。だからこそ、本書を熟読し実践すれば、すぐにもまわりの反応が変わってくるのを実感できると思います。

では、前置きはこのくらいにして、そろそろ物語をはじめましょう。

2015年 1月

本書の登場人物



ユウジ

本書の主人公。25歳。サラリーマンを辞め父親が経営する「ピッツァ・トレンディ」を手伝うことを決めるものの、出勤初日からクレーム電話を受け、それがトラウマに。ピザ作りを担当するメイキングスタッフ。



ホナミ

25歳。以前は電話対応コンクール日本一になったこともあるオペレーターだったが、スランプに陥り、退社。「ピッツァ・トレンディ」配達スタッフ。



ジュンイチ

48歳。「ピッツァ・トレンディ」の店主でユウジの父親。アメリカで本場の「シカゴピザ（激厚ピザ）」を学び、ピザ競技会で優勝した経験がある。普段はピザ作りに専念。



ヨウスケ

26歳。「ピッツァ・トレンディ」で働くメイキングスタッフ。オッチョコチョイで材料の発注をよく間違える。電話応対もするが乱暴。



シノブ

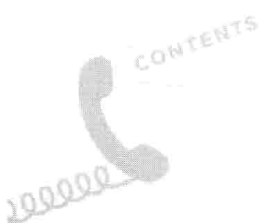
20歳。女子大生。「ピッツァ・トレンディ」配達スタッフ。声が小さく、おっとりした性格だが、バイクに乗ると豹変する。



テツヤ

48歳。かつてジュンイチとともにアメリカでピザ作りを学んだ職人。ある理由で、「ピッツァ・トレンディ」のクレーマーに……。

『はじめての人でも自信が持てる 電話対応の基本とマナー』 もくじ



正しい電話応対を身につければ、
仕事はもつとうまくいく！——はじめに

本書の登場人物

プロローグ

第

1

章

ホナミのスパルタ講義、開始！

電話応対に欠かせない基礎知識

- 1 普段の電話とビジネスの電話は違う …… 18
- 2 電話応対で大事ななのは「統一感」 …… 23
- 3 電話は必ず3コール以内に出る …… 27

第
2
章

嵐の前の静けさ

ビジネス電話で大事な聞き方

- | | | |
|---|----------------------------------|----|
| 4 | メモをとろう！ 復唱をしよう！…………… | 32 |
| 5 | 電話の切り方で「第一印象」が決まる…………… | 38 |
| 1 | まずは聞き上手になろう…………… | 44 |
| 2 | 「相づち」と「姿勢」に気をつけて聞く…………… | 49 |
| 3 | 「フォローの言葉」と「クッション言葉」で相手を思いやる…………… | 54 |
| 4 | 相手が留守番電話でもあわてない…………… | 59 |
| 5 | 「5W3H」で用件を確実に聞く…………… | 64 |
| 6 | つねに相手のためを考えて話す…………… | 69 |

