

# 今すぐ使える マナーアップアドバイス



## 電話応対 ～三原則①「正確」～

電話応対では、お互いの表情や態度で意思の伝達ができないため、誤解や行き違いが生じやすくなります。

例えば、「岸田さん」を「石田さん」と聞いたり、「11（じゅういち）時」を「17（じゅうひち）時」と聞き間違えたりすることもあります。正確な電話応対のためには「復唱確認」が欠かせません。

ポイントは、相手がおっしゃった事をただ繰り返すのではなく、「岸边の岸という字の岸田さまですね」、「17時と言いますと午後5時です」と言い換えて確認すると、ミスやトラブルを防ぐことができます。

忙しくても「復唱確認」を心掛け、一度聞いたことは忘れないように必ずメモを取るようにしましょう。