

# 今すぐ使える マナーアップアドバイス



## 電話応対 ～三原則②「迅速（簡潔）」～

みなさんは、“コスト意識”を持って日頃の電話応対をしていますか？

例えば、相手からかかってきた電話は、相手の電話代がかかります。「少々お待ちください」と言いながら、何分も保留にしていると、相手の電話代だけではなく、“待ち時間”というコストも発生してしまいます。保留時間は、30秒～1分までにとどめ、それ以上お待たせする場合は、「こちらから改めてご連絡します」などの配慮も必要でしょう。

また、電話をかける場合は、“3分以内”に終える努力をしましょう。こちらの都合で電話をかけているわけですから、相手の時間を奪わないようにしましょう。

このような心遣いも“相手の立場に立った応対”の一つといえるのではないのでしょうか？