

# 今すぐ使える マナーアップアドバイス



## 電話応対 ～三原則③「丁寧」～

みなさんは、“丁寧な電話応対”を心掛けていらっしゃいますか？

電話では「声しか聞こえない」からといって、横柄な態度で応対をしていると、その気持ちが自然と声に表れてしまうものです。例えば、よそ見をしたり、ひじをついたり、肩に受話器を挟みながら応対をしていると、態度が声に表れ、相手に不快感を与えてしまいます。

丁寧な電話応対のためには、「相手が常に1メートル先にいる気持ち」で応対することが大切です。電話の相手が目の前にいるつもりで、背筋を伸ばし、気持ちを込めて誠実に応対するようにしましょう。