人事労務

電話対応の基本

（有）エファ　代表取締役　菊地　理恵

電話のやりとりひとつで、安心感を与えることもできれば、不快な思いをさせてしまい後から厄介な事になってしまう…ということも少なくありません。今回は基本に今一度立ち返り、電話での対応基礎を再徹底してみましょう。

１．電話対応の印象がそのまま病医院の印象に繋がってしまうものなのです

掛かってきた電話には、スタッフ全員が率先して素早く出る意識を持つことが重要です。急を要する問い合わせの電話や、不快な思いをされた患者様からの怒りの電話かもしれません。どんな内容かは出るまで分かりませんが、どちらにしても待たせてしまうというのは相手に対し失礼な行為に当たります。

特に受付業務窓口に掛かってくる電話には３コール以内に！という目安ルールがあります。３コール鳴り終わると、相手は１０秒程度待っていることになるそうです。たった１０秒と思うかもしれませんが、掛けた側からすると相当待たされたと感じるものなのだそうです。

また電話に出る上では、常に病医院の代表であるという自覚が必要です。最初の第一声に元気や明るさがないと、誤解が生じやすいとも言われています。特に病医院に掛けてくる患者様には、ご年配の方が多いでしょう。普段何気なく話している声などで電話に出ると“聞こえづらい”ということがあるようです。少し口を大きく開けて、活舌良い話し方を意識しながら受け答えすることが大切です。最初の印象ひとつで、相手の空気が微妙に変化することを肝に銘じておきましょう。

２．電話の受け方のコツ（聞いている姿を相手に見せられるように）

電話対応が難しいのは、ただ電話を取るためだけに準備をしているのではなく、日常の業務や患者様の対応を行いながらの対応になりますので、“丁寧さ”や“明るさ”、相手の立場に立った姿勢が伝わりにくく業務的な対応になってしまう傾向があります。電話を受ける時は、たとえ相手が見えなくても、直接対応している時以上に相手に対し“聞いてますよ”という姿が見えるような受け答えをすることが重要となります。特に気を付けるべき点は、“大きな相づち”、急いでいる相手・困っている相手に合わせた声のトーンや間のとり方がポイントとなるでしょう。電話の向こうの患者様の表情を想像し思い浮かべる意識も必要です。

適切な対応が取れるということは、大きな安心・信頼という効果を生み出します。“相談して良かった”“確認して良かった”と思ってもらえる受け方を少しでも向上させていけるよう、心がけてみてはいかがでしょうか。