

電話対応で心がけておくべき事

有限会社エファ 代表取締役 菊地 理恵

※今年に入り、患者様から来院される前に電話での問い合わせや、質問などが例年よりも多くなってきている。とよく聞くようになりました。

今回は、職場で電話対応されているスタッフの方々に向け、誤解されないためにも“電話対応で心がけておいて損はしない心得”の基本をお伝えしたいと思います。

1. 電話対応の心構え

初めて人に会った時、服装や態度でその人の印象が決まります。電話においても相手（患者様）との話し方、会話の内容、言葉づかいなどでその人のイメージ、印象ができあがります。また、初めての相手（患者様）と話すことも多く、電話の対応・態度で私たちの性格まで、判断されてしまうという事が少なくありません。

電話での態度は思っている以上に相手に伝わるものなのです。

いつも誠実・丁寧に接しようとする気持ちを大切にして、心のこもった良い対応を心がけていくことが大切です。

2. 基本マナーを心得ておくポイント

① 見えていなくても **表情・姿勢** が重要です

(1) いつも笑顔を忘れない → (第一声が重要です)

・明るい声で、さわやかな印象を与える

(2) 姿勢は正しく → (下を向いたままの会話は×)

(3) お礼やお詫びの際は本当に頭を下げると気持ちが伝わりやすくなります

② **話し方、言葉づかいに気をつけよう**

(1) 笑顔を忘れず、明るい声で話す

(2) 専門用語はできるだけ避ける

(3) 固有名詞（人名など）、数字などは特に注意して“ゆっくり”、“はっきり”話す

・患者様のみならず職場の中でも復唱のクセづけは重要です

3. (1) つなぐ相手が電話中の場合の対応法

相手の意向の確認

- ・「申し訳ございません。〇〇は、ただ今他の電話に出ております。終わり次第こちらからお電話をさせて頂いてもよろしいでしょうか」

電話を依頼された時

- ・「はい、かしこまりました。私△△と申します。念のため、お電話番号を覚えていただけないでしょうか」
- ・「〇〇〇-〇〇〇〇でございますね。〇〇から折り返しお電話させていただきます。失礼いたします」

「待つ」と言われた時

- ・「恐れ入ります。しばらくお待ちくださいませ」
- (注) メモで指名者に知らせる

長く待たせる時

- ・「申し訳ございません。もうしばらくかかりそうですので、終わり次第こちらからお電話させていただきます。いただいてもよろしいでしょうか」
- ・「申し訳ございません。もうしばらくかかりそうです。私△△と申しますが、もしお差し支えございませんでしたら、ご用件をお伺いいたしましょうか」(注) 臨機応変にフォローする

(2) かかってきた相手が異動・退職している場合の対応法

異動している時

- ・「申し訳ございません。〇〇は、他の部署へ異動となりました。こちらにありました時は、大変お世話になりました。後任は△△でございますので、〇〇と同様よろしくお願いいたします」

退職している時

- ・「申し訳ございません。〇〇は退職いたしました。在職中は大変お世話になりました。後任は△△でございますので、〇〇と同様よろしくお願いいたします」

4. 苦情電話を受けてしまった時の対応法

苦情となってしまう要因は、患者様の期待と提供したサービスとのギャップにより生じるものが多いと言われています。その場で収めようとせず、患者様の申し出をよく伺い、患者様の気持ちをできるだけ和らげるよう努めましょう。

(1) 基本スタンス

患者・ご家族様の話をよく聞く

- ・発言内容・心の底にある気持ちを、表面的な言葉に惑わされず正確に把握しましょう。
(情報収集がカギとなります)
- ・肯定的な表現は避ける →

×	「その通りです」
×	「私もそう思います」

安易に回答・約束をしない → 簡単に“出来る”、“出来ない”、と言う事はタブー

- ・その一言がかえって苦情を増幅する結果になる

無理に収めようとしない

- ・よく聞いて内容の把握に努めることがまず第一

貴重な意見としての今後の対応を患者・ご家族様に具体的にハッキリ伝える

[事情を確認して再度連絡する、重要情報として病院内に展開するなど]

(2) 対応時の留意点

- ・どちらに責任があるか分からない場合でも、「ご迷惑をおかけしました」と患者様の気持ちを受け止める
 - ・自分では対応が困難な電話は、早めに交替してもらおう → (伝える時はなるべく正確かつ具体的に)
- ・ただ黙って聞くだけでなく、反応を示し、質問し、曖昧なことは確かめ、こちらが聞きたいことを引き出す
- ・できるだけ詳しく記録をとる
(言い方、トーン、言葉づかいなどは、できるだけリアルに)