



電話対応の向上

～毎朝確認しています。電話対応チェックシート！～

福祉部 障害者福祉推進課

基本的な考え方

県民の方と当課を結ぶ大事なコミュニケーションチャネルのひとつである“電話”
電話での対応はお客様の**表情もしぐさ**も見ることはできません。
声だけでより良い関係を築くためには、マナーや決まり事をしっかり理解して対応
することが必要になります。



呼出音 **3回まで**にとるようにしていますか

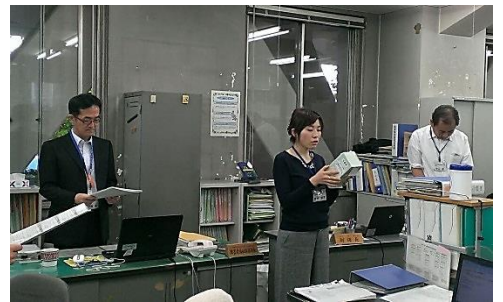


です・ます体で、丁寧な**対応**をしていますか。



適切な「**クッション言葉**」を使っていますか。

※「お手数ですが・・・」「恐れいりますが・・・」



まずは『**基本のき**』から、**繰り返し読み込む**！

毎朝

電話対応チェックシートでポイント確認

取組の成果

- ◆ 電話対応時に留意すべき点を**毎日確認**することで丁寧な電話対応が**自然と身に付き**、県民サービスの向上につながった。
- ◆ 電話対応直後にも、職員間で**お互いに意見交換**をするようになり、電話対応のレベルが向上した。

