

電話対応マニュアル

- はじめに～電話対応の位置づけ～
- 電話を取るまで
- 電話対応のアシスト
- 電話を取った時の第一声
- 要件別対応
 - ペットホテルの予約・問い合わせ
 - ペットサロンの予約・問い合わせ
 - 犬の学校デルタの予約・問い合わせ
 - 業者からの電話
 - 営業電話
 - クレーム
- 電話対応共通ルール
- EPARK 経由の電話について
- ペットホテルの予約問い合わせについて
- 電話における報連相

- はじめに～電話対応の位置づけ～

お客様がデルタに問い合わせをする方法は複数あり、それぞれにメリットデメリットがあります(表 1)。

表 1.デルタへの問い合わせ方法

	メリット	デメリット
電話	伝達速度が速い 声を聞いて話せるので、ある程度ニュアンスが伝わる	営業時間しか連絡できない 記録が残らない ニュアンスを伝えづらい
来店	伝達速度が速い 対面で話すので、細かいニュアンスを伝えることができる	営業時間しか来店できない 記録が残らない 店舗まで移動しなければならない
LINE	いつでも連絡できる 時間をかけて文章が書ける 記録が残る	文章を書くのに時間がかかる
フォーム	いつでも連絡できる フォームが決まっているので記入が容易 記録が残る 時間をかけて文章が書ける	フォームの記入に時間がかかる
メール	いつでも連絡できる 自由に文章を打てる 記録が残る 時間をかけて文章が書ける	文章を書くのに時間がかかる

電話対応は、

会話である程度のニュアンスを伝えつつ、素早くコミュニケーションが取れるメリットがある一方で、表情やボディランゲージは見えないので、対面に比べると誤解が生じやすく、記録が残らないデメリットがあります。

ゆえに電話対応ではメリットを生かしつつ、デメリットを補填する工夫が必要になります。

また、対応の優先度は、

対面 > 電話 > LINE・メール

となります。

もし店頭で接客対応をしている際に、電話が鳴った場合は、接客を優先してください。

現在は、店舗と 101 号室に電話の端末がありますが、店舗側は来客対応をしている場合がある(その時していなくても電話中に来客がある場合もある)ので、101 にいるスタッフが積極的に電話を取るようになっています。(2024.2)

- 電話を取るまで

電話が鳴った際、一般的にはお客様をお待たせしないよう素早く対応することが求められますが、ペットホテルにおいては**急いで取る必要はありません。**

なぜなら電話を取るために急いで移動するとワンちゃんたちが興奮してしまうため。あまりお客様をお待たせすることは良くありませんが、ワンちゃんを驚かせない程度の動きで電話を取ってください。

- 電話対応のアシスト

別のスタッフが電話を取った際、または電話をかけている際は、ワンちゃんが吠えないように環境設定をしてください。

- 電話を取った時の第一声

電話をとったらまずは

「お電話ありがとうございます。ペットホテル サロン デルタです」

と対応します。このときもし 5 コール以上鳴ってから電話を取った場合は、「お待たせしました。」を付けてください。

- 要件別対応

- ペットホテルの予約・問い合わせ

ペットホテルに関する問合せは、お客様からの内容をメモしてペットホテルスタッフに代わります。詳しくは「ペットホテルの問い合わせ」

- ペットサロンの予約・問い合わせ

ペットサロンに関する問合せは、お客様からの内容をメモしてトリマーさんに代わります。

- 犬の学校デルタの予約・問い合わせ

犬の学校デルタに関する問合せは、お客様からの内容をメモして佐々木に代わります。

- 業者からの電話

付き合いのある業者さんからの電話は、用件をメモして、佐々木に代わります。

もし佐々木がいない場合は、会社名、用件、折り返しのお電話番号を聞いてください。

- 営業電話

営業に関する電話は、会社名と用件をメモして佐々木に代わります。

佐々木がいない場合は、会社名と用件だけ聞いて「折り返しいたしますか？」と聞いてください。

もし佐々木の戻り予定を聞かれた場合は、「私には分かりかねます」と回答してください。

- クレーム

クレームの電話を受けたときは、次のことを遵守してください

「反論しない」:相手がどんなに理不尽と思われても絶対に反論しないでください

「安易に謝罪しない」:お客様の勘違いというケースも多々あるので安易に謝罪をせずに、よくわからないことは「担当に確認します」とお伝えしてください。ただし、「お不快な思いをさせて申し訳ありません」など、相手の感情に対する謝罪はしてくれてかまいません。

基本的に佐々木がいる場合は、話が途切れたところ

「申し訳ありません。ただいま責任者に代わらせていただきます」

と言って、佐々木に代わってください。

佐々木がいない場合は、クレームの内容を聞き、

「ご不快な思いをさせ申し訳ありません。私ではご回答いたしかねますので、後ほど責任者から返答させていただきます」

とお伝えください。

- 電話対応共通ルール

電話対応のデメリット「記録が残らない、ニュアンスを伝えづらい」をカバーするためのルール。

- ①内容を復唱する

電話を切る前に必ず内容を復唱してください。特に電話番号などを聞き間違えすると、こちらから連絡が取れなくなるので注意してください。

- ②メモを取りながら用件を聞く

人の記憶はあてにならないものです。必ず話を聞きながらメモを取ります。伝言する場合は、後述の「電話対応における報連相」を参照して、清書したメモを残すようにして下さい。

- ③LINE 登録がある人には確認メッセージを

LINE 登録があるお客様からのお電話は、電話終了後に承った内容を確認するメッセージを送ります。

- ④よくわからないことを安易に回答しない

電話対応に限らずですが、自分が分からない、または少しでも不安に感じることは「担当に確認するので少々お待ちください」とお伝えし、保留をしたのち担当のスタッフに聞いてください。担当スタッフがいない場合は、ご連絡先を聞いたのち、一度電話を切り、後ほど担当スタッフから返信してもらいます。

- EPARK 経由の電話について

デルタは現在 EPARK というポータルサイトに電話番号を掲載しており、ここから電話が来た場合は、受話器を取った際に機会音声で

「初めてご予約のお客様です」

また

「2 回目以降のご利用のお客様です」

という音声になり(言葉は正確でないかも)、そのあと「ピー」という音になるので、「ピー」が鳴り終わってから電話対応をしてください。

この時に電話で予約が成立したら、そのまま切って良いのですが、もし予約が成立しなかった場合は、必ず終了時に音声が流れますので「9」のボタンを押してから切るようにしてください。

*もし予約が成立しないのにそのまま切ってしまった場合は 3,000 円が課金されてしまいます。

「9」を押すのを忘れた場合は、押し忘れの旨を佐々木に連絡してください。

- ペットホテルの予約問い合わせについて

ペットホテルの予約問い合わせは主に以下の2つに分類されます。

①[当社の利用経験がないお客様]

②[当社の利用経験があるお客様]

①[当社の利用経験がないお客様]

初めのお客様には詳しい情報を聞く必要があります。

PDF Expert の[iCloud の PDF Expert]内に【[ペットホテル予約受付表](#)】があるので、こちらの情報を基に質問してください。

②[当社の利用経験があるお客様]

予約状況が問題なければ受け入れます。予約が確定したら、[すぐに予約表に反映させて、確認のメッセージを送信します。](#)

- 電話対応における報連相

電話でのお問い合わせは「記録に残らない」ので、確実に担当者に伝わるような報連相が必要になります。

また、**内容により連絡手段を代える必要があります、**

[すぐに返信が必要な場合]誰かが怪我をした・誤飲をした、トラブルがあった、当日または翌日の予約

→電話

[当日中に返信が必要な場合]2,3 日後の予約について

→電話、LINE

[1 営業日内で返信が必要な場合]1 週間以上先の予約について

→LINE、メモ

メモは、言われたことをそのまま伝えるのではなく、箇条書きにしてわかりやすく残してください。

図 1.メモの例

