

電話を受けるとき ーその2ー

9 担当者が離れたところにいるとき

学校内に担当者がいることが分かっているにもかかわらず、なかなか出られそうもないときや離れたところにいることが分かっているときは、どうしたらよいのでしょうか。高学年の先生の教室は3階ですから連絡をしても電話口まで時間がかかります。

そのようなときは、「学校内にはおりませんが、これから呼び出しますのでしばらく時間がかかります。いかがいたしましょうか。」と伝えます。その返事としては、およそ次の3通りです。

- ①「後程かけ直します。」
- ②「折り返しご連絡いただきたい。」
- ③「ご伝言をお願いします。」

①の場合は、名前を確認して電話終了です。
②の場合は、名前、連絡先の電話番号を確認し、自分の名前を名乗ります。こうして、責任を果たすわけです。

若い人はこのへんがあいまいですので、注意が必要です。

③の場合は、名前、用件を確認し、自分の名前を名乗ります。確認事項は復唱すると失敗がありません。

10 笑顔で話す。

電話なのにいかにも目の前に相手がいるように、おじぎをしている方を見かけたことがありませんか。電話では相手の顔が見えませんが、きっと相手はおじぎをしているなあと感じてくれるにちがいありません。不思議と伝わるものです。だから、不機嫌な顔で話すとその様子が伝わってしまいます。笑顔で話すと、相手に好印象を与えることができるのです。

11 伝言メモ

さて、伝言メモはどうしますか。忘れないうちに、必ずその先生の机上の目立つところに張りましょう。張ることで、責任をほぼ果たしたと言えます。後程口頭でも伝えられたら丁寧です。

伝言メモには、受けた時刻をメモすることが大切です。担当者が対応しやすくなります。

名前は漢字にしますか、それとも、ひらがなでしょうか。

かかってきた先方のことを知らないのなら、後者が正解です。

かつて、私の机上に、「高野さんから電話がありました。」とメモがあったので、てっきり保護者からだと思ったところ、電話をしたら、校長先生でした。

「たかの」と思っていたら、「こうの」であり、漢字では河野でした。

勝手に漢字で書いてしまって、誤解されないように、名前はひらがなカタカナにするとよいと思います。

12 長電話をしない。

学校の職員室の電話は、ご存じの通り1つしかありません。先方は、1つしかない電話番号で、相手を求めています。

ところが、職員室で長電話をすると、当然ながら、他の方からの電話に待ったをかけることになります。先方は緊急の電話をかけたいのかもしれませんが。何度も何度もかけ直しているかもしれません。

ですから、「長電話は禁じられているので、このへんで切らせていただきます。必要でしたら学校へいらしてください。」と伝えるべきでしょう。

それに、ごたごたした内容の場合、電話で応対すると、誤解が大きくなることが多いものです。実際に会って話した方が、ずっとよくなります。

13 校長室の電話

校長先生がいらっしゃらないときに、校長室の電話が鳴っていることがありませんか。このようなときは、「〇〇小学校 校長室でございます。」と言って受けます。あとは、先方がどうしたいのかを聞けばよいです。たいがい、「校長先生はいつ戻られますか。」などで、終わると思います。

14 終わりに

たかが電話。されど電話です。電話を受けるときのマナーによって、学校が評価されることもあります。〇〇小学校の電話の対応が、「すばらしい。」と言われるように心がけていきたいものです。