

電話対応スクリプト集：AI活用で受け答えを標準化する

はじめに

このスクリプト集は、中小企業や店舗、BtoB受託の現場で頻繁に発生する電話対応の「困った」を解決し、受け答えのばらつきを減らすことを目的としています。AIを活用した言い換え補助のベースとしてもご活用いただけます。現場での実践を通じて、貴社の電話対応品質向上と業務効率化の一助となれば幸いです。

1. 頻出場面別の短文スクリプト

ここでは、電話対応で特に頻繁に遭遇する場面ごとに、すぐに使える短文スクリプトの例を提示します。これらのスクリプトは、AIに言い換え候補を生成させる際のベースとしても有効です。

1.1. 受電の第一声

電話を受けた際の最初の挨拶は、顧客に与える印象を大きく左右します。明確かつ丁寧な第一声を心がけましょう。

- **会社名、部署名、氏名:**「お電話ありがとうございます。〇〇株式会社、〇〇部〇〇が承ります。」
- **基本的な挨拶:**「いつもお世話になっております。」または「本日はどのようなご用件でしょうか。」

1.2. 担当者不在時

担当者が席を外している場合や、別の対応中の場合に、顧客に不快感を与えずに状況を伝えるためのスクリプトです。

- **不在の伝え方:**「申し訳ございません、〇〇はただいま席を外しております。」
- **別の対応中:**「あいにく〇〇は、現在別の電話に出ております。」
- **次のアクションの提案:**「恐れ入りますが、〇〇が戻り次第、こちらから折り返しお電話差し上げてもよろしいでしょうか。」

1.3. 折り返し案内

担当者からの折り返し連絡を案内する際の、具体的な表現と確認事項です。連絡漏れや行き違いを防ぐために、必要な情報を正確に聞き取りましょう。

- **連絡を案内する際の表現:**「〇〇が戻り次第、改めてご連絡させていただきます。」

- **確認事項（連絡先、都合の良い時間帯など）**：「恐れ入りますが、お名前とご連絡先、またお電話差し上げるのにご都合の良い時間帯がございましたらお聞かせいただけますでしょうか。」

1.4. 内容の聞き取り

顧客の要望や問い合わせ内容を正確に把握するための質問と、メモのポイントです。誤解を防ぎ、適切な担当者への引き継ぎをスムーズに行うために重要です。

- **要望や問い合わせ内容を正確に把握するための質問**：「念のため、ご用件を簡単に伺ってもよろしいでしょうか。」
- **メモのポイント**：「〇〇ということですね、承知いたしました。」「（復唱後）内容に相違ございませんでしょうか。」

1.5. その場で答えられない時

即答できない質問や、確認が必要な場合に、顧客を待たせることなく、かつ責任ある対応を示すためのスクリプトです。

- **回答保留の伝え方**：「確認いたしますので、少々お時間をいただけますでしょうか。」
- **回答期限の伝え方**：「〇〇までに改めてご連絡させていただきます。」

1.6. 終話の締め

電話の最後は、感謝の気持ちを伝え、丁寧な印象で締めくくりましょう。

- **感謝の言葉**：「本日はお電話いただき、誠にありがとうございました。」
- **今後の連絡**：「何かございましたら、またお気軽にお申し付けください。」
- **丁寧な別れの挨拶**：「お忙しいところ、ありがとうございました。失礼いたします。」

2. トーン別言い換え例

AIを活用することで、同じ内容でも異なるトーンの表現を生成できます。ここでは、代表的なトーンの言い換え例を示します。AIに指示を出す際の参考にしてください。

2.1. 柔らかめの表現

より丁寧で、相手に配慮した印象を与える表現です。

- **例（担当者不在時）**：「大変恐縮ですが、〇〇は現在、他の対応中でございます。すぐにお電話に出ることが難しい状況でございます。」
- **例（折り返し案内）**：「もし差し支えなければ、〇〇より改めてお電話を差し上げてもよろしいでしょうか。ご都合の良いお時間帯などございましたら、お聞かせいただけますと幸いです。」

2.2. 標準的な表現

ビジネスシーンで一般的に用いられる、明確で簡潔な表現です。

- 例（担当者不在時）：「申し訳ございません、〇〇は現在、席を外しております。」
- 例（折り返し案内）：「〇〇が戻り次第、折り返しご連絡いたします。お名前とご連絡先を願いますでしょうか。」

3. 折り返し時の必須聞き取りチェックリスト

折り返しの電話対応で、顧客からの情報を漏れなく聞き取るためのチェックリストです。この項目を確実に確認することで、スムーズな連絡と顧客満足度の向上につながります。

項目	確認内容
相手の会社名・部署名・氏名	正確な会社名、部署名、お名前（フルネーム）を確認します。
連絡先	電話番号、メールアドレスなど、確実に連絡が取れる方法を確認します。
折り返しの希望日時	顧客の都合の良い時間帯や、緊急度に応じて確認します。
用件の概要	担当者が折り返す際に、事前に準備できるよう、簡単な用件を伺います。

4. クレーム初期対応の基本文例

クレームの電話は、顧客の不満や感情が高まっている状況です。初期対応で適切に傾聴し、共感を示すことで、事態の悪化を防ぎ、解決への第一歩を踏み出せます。事実確認前の安易な責任認定は避け、あくまで顧客の感情に寄り添う姿勢を示しましょう。

4.1. 傾聴と共感

顧客の感情を受け止め、共感を示すための表現です。

- 「ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。」
- 「ご指摘ありがとうございます。詳しくお聞かせいただけますでしょうか。」
- 「さようでしたか。それは大変申し訳ございませんでした。」

4.2. 事実確認前の対応

事実関係が不明な段階で、安易な約束や責任認定を避けるための表現です。

- 「確認いたしますので、少々お時間をいただけますでしょうか。」
- 「状況を詳しくお伺いしてもよろしいでしょうか。」

4.3. 今後の対応説明

顧客に今後の対応の流れを明確に伝え、安心感を与えるための表現です。

- 「担当部署に確認後、改めてご連絡させていただきます。」
- 「〇〇までに、改めてご連絡差し上げます。」

5. AI活用時のポイント

AIを電話対応の補助として最大限に活用するための指示例です。これらの指示を参考に、AIに具体的な役割を与えましょう。

- **言い換えの指示:** 「上記のスク립トをベースに、より柔らかい表現で言い換えてください。」
- **対象顧客の指定:** 「法人のお客様向けに、丁寧な言葉遣いで提案してください。」
- **トーンの調整:** 「責任を認めない範囲で、共感を示す言葉を生成してください。」
- **短文化の指
示:** 「この内容を、現場で使いやすいように30文字以内で短文化してください。」
- **情報の整理:** 「お客様からの問い合わせ内容を要約し、担当者への引き継ぎメモを作成してください。」

6. 活用ステップ

このスク립ト集を現場で効果的に活用するためのステップです。

1. **ダウンロード:** このスク립ト集をダウンロードし、チーム内で共有します。必要に応じて印刷し、電話対応のデスクに常備することも有効です。
2. **現場で試す:** 日々の電話対応で実際に活用し、特に迷いやすい場面で効果を実感してください。AIに指示を出す際の参考としても積極的に利用しましょう。
3. **フィードバックと改善:** 実際に使ってみて感じたことや改善点をチームで話し合い、より自社に合った形に調整していきましょう。定期的な見直しと更新が、スク립ト集を常に最適な状態に保ちます。

関連リンク

- [FAQ](#)

- [Contact](#)
- [相談](#)