

電話対応の「トリセツ」でみんな笑顔に♪

現状・課題

毎月100件以上の電話相談がある状況で
職員達の思いは…？

聞き取り方の正解が
わからない…

どんな相談が来るか
わからないから
電話が怖い

情報提供の内容が十分に
伝えられたかな？

対応に差が無いだろうか？

不安なく電話対応が出来るようになろう！
相談者の方に正確な情報提供が出来るようになろう！

電話相談マニュアル=電話相談の取扱い説明書
「トリセツ」を作って対応能力の向上を目指そう！

評価

職員全員に「トリセツ」の活用状況を
アンケート調査した結果…

- ・「活用している」が74%「余りしていない」が26%。
※活用していない理由は、全員「経験年数が長く必要無い」。
- ・その内「電話対応に変化があった」が90%。
特に「聞き取りもれがなくなった」「ポイントを再確認出来た」「不安や焦りが無くなった」との回答は70%に上り、**入職1年以内の職員全員が「不安が軽減された」との実感があった。**

みんな電話対応能力の向上を実感出来ているね！

取り組み内容

まずは総合相談チームのメンバーで
「トリセツ」の原案を作成することに…

経験年数の短い職員の対応力向上を目指して以下の点を
工夫し作成した。

- ① 実際の電話対応の基本的な流れを整理して解説
- ② 必ず聞き取るべき内容をリストアップ
- ③ 情報提供に差が生じやすい相談の具体的な返答例の記載
軽度者貸与やインフォーマルサービス等を事例ごとに解説。
- ④ 東第1包括独自の特記事項を記載
来所相談の事前連絡も想定し、場所や交通機関の案内等も記載。

職員全員に作成した原案を回覧！
意見を集約して遂に完成！

職員達の不安が解消されるように
基本を丁寧に解説した内容にしよう！

今後に向けて

「トリセツ」の活用によって職員の不安軽減や対応意識は向上
されたと評価出来るため、**リニューアルを重ねながら今後も作
成していく予定である。**
ポイントを更にまとめた「ダイジェスト版」や入職1年以内の
職員専用に困った場合の「Q&A集」の作成を要望する意見も
あり、次年度に反映したい。