

苦情電話対応お助けフレーズ集

～体当たりで学んだ経験的対応～

●「わからない」編

- ・（質問されたが、答えられない！）
→「確認して、折り返しお電話いたします。」
- ・「そんなこともわからないのか！」
→「不勉強で申し訳ございません。お恥ずかしい限りです。」（電話主の方がよく知っていることなら）
「もしよろしければ、後学のために教えていただけませんか」

●「上を出せ」編

- ・「知事（市長）を出せ！」
→「お話は担当の私が伺います。お話いただいた内容については、私から上司に伝えます。」
「知事（市長）に上げるべきかについては、お話を伺ってから上司と相談して決めます」
- ・「おまえでは話にならん。上と代われ」
→「上にお話しいただいても、結論は変わりません」

●「電話切ってもいいかな？」編

- ・（一方的に怒鳴り散らして聞く耳を持たない）
→「そのように声を荒げていらっしゃっては、こちらもお話できません。いったんお電話を置かせていただきます」

（再度、電話がかかってきたら、「お話をさせていただきますか？」と尋ねて、また怒鳴りだしたら、同じフレーズで電話を切る）
- ・（人格を否定するような言葉を言われた）
→「私は〇〇だとおっしゃいましたか？ そのように人格を否定するようなことを言わないでください。私も傷つきま
す。」（繰り返されると、言い過ぎたとはととする人もいる。）

（侮辱を繰り返してくるようであれば）「これ以上、お話できることはありません。電話を置かせていただきます」
- ・（何度も同じことを言う。何度も同じことを繰り返し丁寧に説明した。）
→「以前も、今回もご説明させていただきましたとおり、〇〇は××です。申し訳ございませんが、何度、お話いただきま
しても、〇〇の件について、これ以上ご説明できることはありません。他のご用件はございますか？ なければ、お
電話を置かせていただきます。」