

制定年月日		交換業務作業手引書			文書№	
改訂年月日		業務の概要	部分頁	1/1	全体頁	1/34

項 目	作 業 内 容
業務の目的	交換業務とは、ホテル全館の電話の着信・発信を取り扱う。館外からの問い合わせに対応し、客室・担当部署への取次を行う。 また、館内放送・BGMの処理も行い、音声で接する最前線のポジションであり、通信の中核機能としての役割を果たすことを目的とする。
業務の構成	交換業務は、以下の内容で構成される。 1. 電話交換・・・ホテル全館の電話の着信・発信を取り扱い、客室・担当部署への取次を行う。 1-1 中継台操作・・・中継台の操作を行う。 1-2 確認事項・・・取次、問い合わせに対応するための確認する内容について説明。 1-3 英語での応対・・・英語での応対(会話)例を記している。 2. BGM処理・・・指定の時間に館内BGMの操作を行う。
業務上の基礎知識 (機器類の操作方法)	交換業務を行う前に、以下の点を把握しておく必要がある。 業務を行う際に使用する機器類の操作方法を十分に理解する。 電話交換業務を行う際に、ホテルの施設・組織やその業務内容担当者名、電話の設置位置や電話番号を把握しなければならない。
(応対の際の 会話力の向上)	応対業務を行う際、会話力の向上のために、言葉(外国語・標準語・敬語の使い方)、話し方(発声・発音)を習得しなければならない。また、正確な伝達をするために表現力や文章能力も求められる。
業務上の注意点	交換業務を行う際は、以下の点に注意する。 声だけの応対サービスのため、会話術を十分に習得し、好感の持たれる対応をしなければならない。また、その中でも的確な判断をし、正確かつ迅速な対応が要求される。