

ビジネスマナー講座

第10回



2014年3月号(年10回予定)
 学校法人 田村学園 横浜経理専門学校
 教務部キャリアデザイン室 発行
 〒220-0011 横浜市西区高島2丁目2番11号
 電話 (045) 453-5500
 FAX (045) 453-2776
<http://www.tamura.ac.jp/keiri/index.html>

今月は『電話対応』です。電話は、身振り手振りで示したり、お互いに表情を見ながら話をする
 ことができません。視覚情報がない分、音声表現と言葉だけでよい印象を与える必要があります。

第10回のテーマ

1. 電話の特徴とポイント
2. 電話の掛け方
3. 電話の受け方

1. 電話の特徴とポイント

電話のデメリットと対処法

一方的

相手の都合を考える
 (いきなり用件から話さない)

お互いに表情が見えない

音声表現と言葉づかいだけで
 よい印象を与える

記録が残らない

メモを取り、要点を復唱する

電話対応の4つのポイント

正確

- ・漏れなく伝える・聞き取る
- ・聞き間違い・勘違いに注意する

迅速

- ・すぐに電話に出る
- ・相手を待たせない(長い保留時間・たらい回しなど)

簡潔

- ・要点を簡潔にまとめ、要領よく話す
- ・結論から伝える

丁寧

- ・対面するとき以上に配慮する(言葉づかい・話し方など)
- ・会社の代表として対応していることを忘れない

参考：感じの悪い電話対応

- × 待たせる
- × たらい回しにする
- × 口調がきつい・冷たい
- × 愛想がない・ぶっきらぼう
- × 事務的(淡々としている)
- × 不親切
- × 暗い声・小さい声・不明瞭
- × 話すスピードが早すぎる
または遅すぎる

人の感情は声のトーンや口調に表れやすいものです。たとえ姿は見えなくても、態度や雰囲気は相手に
 伝わります。正しい姿勢と笑顔で対応しましょう。

2. 電話の掛け方

1. 電話を掛けるときの流れとポイント

設定 《電話の掛け手》 山下商店 石井

《電話の受け手》 港商事 鈴木

《取り次ぐ相手》 港商事 人事部 中田部長

1 準備

- ◆ 筆記用具とメモ用紙、必要な書類を手元に用意します。
- ◆ 相手の電話番号、会社名、部署名、役職名、名前を確認しておきます。
- ◆ 用件を漏れなく伝えらるよう、ポイントを**箇条書き**や**5W2H**にまとめ、メモしておきます。

2 電話を掛ける

- ▶ 相手の都合を考え、忙しい時間帯は避けましょう。

- ◆ **避けた方がよい時間帯**…始業時間・退社時間の前後、営業時間外、昼休みなど。

はい、港商事の鈴木でございます。

3 会社名、名前を名乗り、あいさつをする

わたくし、山下商店の石井と申します。
いつもお世話になっております。

- ▶ 相手がメモを取っていることを想定し、ゆっくり、はっきり、名乗ります。
- ▶ 日頃の感謝の気持ちを込め、会社を代表するつもりであいさつをします。

山下商店の石井様でいらっしゃいますね。
こちらこそ、いつもお世話になっております。

4 電話の取り次ぎを依頼する

恐れ入りますが、人事部の中田部長をお願いいたします。

- ▶ ※**クッション言葉**を使い、丁寧に取り次ぎを依頼します。

※クッション言葉

相手に依頼するとき・お詫びするとき・断るときなど、その言葉の前に付けることで、表現を柔らかくする言葉です。

印象が柔らかくなり、相手に受け入れてもらいやすくなるため、ビジネスではよく使われます。

- | | | |
|---|------------------|---------------------|
| 例 | ● 「失礼ですが、～」 | ● 「恐れ入りますが、～」 |
| | ● 「よろしければ、～」 | ● 「お差し支えなければ、～」 |
| | ● 「申し訳ございませんが、～」 | ● 「お手数をお掛けいたしますが、～」 |

(人事部の) 中田でございますね。
かしこまりました。
少々お待ち下さい。(保留)

5 相手が出たら確認し、改めてあいさつをする

お電話代わりました。
中田でございます。

- ▶ 相手が名乗らなかったときは、「〇〇様でいらっしゃいますか」と確認します。

山下商店の石井と申します。
いつもお世話になっております。

- ▶ 改めて名乗り、あいさつします。

こちらこそいつもお世話に
なっております。

6 相手の都合を確認する

お忙しいところ恐れ入ります。
ただいまお時間よろしいでしょうか。

- ▶ すぐに用件に入るのではなく、まず相手の都合を確認します。
⇒ 電話は相手の仕事の間に割り込むことになるので、配慮が必要です。

- ◆ 「簡単に済む用件」なのか、「後でかけ直してもらった方がよい」のか、相手が判断しやすいように、用件や所要時間を伝えると親切です。

- 「〇〇の件でご連絡させていただきました。ただいまお時間よろしいでしょうか。」
- 「5分ほどお時間を頂きたいのですが、お時間よろしいでしょうか。」

はい、お願いします。

7 用件を話す

- ▶ 漏れがないよう、用意したメモを確認しながら、具体的かつ簡潔に伝えます。
例 「A社の訪問の日時が、〇月△日◇曜日の10時に決定しました。当日の予定は、～」

◆ 用件を伝える順番

次のように、相手が一番知りたい情報から伝えると分かりやすくなります。

①結論 ⇒ ②理由 ⇒ ③詳細・経緯

- ▶ 最後に決まったことや、重要なことを復唱し、確認します。
- ▶ 相手が不在で伝言を依頼したときは、念のため、伝言を受けた人の名前をメモに控えておきます。

8 あいさつをする

- ・ありがとうございました。
- ・よろしくお願いたします。
- ・失礼いたします。

失礼いたします。

状況に合った言葉を使う

9 電話を切る

- ▶ 電話を切るときは、受話器を置くのではなく、フックを押さえ、静かに丁寧に切ります。

◆ 電話を切る順番

相手との関係にもよりますが、基本的には、掛け手が先に切ります。ただし、電話の受け手がお客様や取引先など目上の人の場合は、受け手が切ったことを確認してから掛け手が切ります。

2. 電話の掛け方【状況別応答例】

1 相手が忙しい場合

いつ頃、手が空くのか確認し、後で掛け直すことを伝えます。

相手が忙しそうなときは、急ぎの用件でなければ、日を改めて掛け直した方がよいでしょう。

「いつ頃でしたら、ご都合がよろしいですか。」
「何時頃、お手すきでしょか。」

2 相手が不在の場合

相手が何時に戻ってくるか確認するとき

「何時頃お戻りになりますか。」
「お帰りは何時頃のご予定ですか。」

戻りの時間を確認し、こちらから掛け直すか、伝言を依頼するなど、判断するとよいでしょう。

状況に合わせて、下記のような対応があります。

①自分から電話を掛け直すことを伝えるとき

「こちらから改めてお電話いたします。」
「こちらから折り返しご連絡いたします。」

②伝言を依頼するとき

「恐れ入りますが、ご伝言をお願いできますでしょうか。」

用件を漏れなく、簡潔に伝えます。

用件を伝えた後は、もう一度自分の会社名、名前を名乗ります。

③相手から連絡をもらいたいとき

相手が目上の場合や、こちらの用件で電話をかけたときは、基本的には、
掛けた方から、掛け直します。

急ぎの用件や、相手が不在がちであるなど、やむをえない場合は、
相手に電話を掛け直してもらうように伝言を依頼します。

その際、どのような用件で電話をしたのか伝言を残しておく、
相手が後で電話を掛け直すときに準備ができるので、速やかに判断したり、
対処することができます。



「〇〇の件でお電話いたしました。
大変申し訳ございませんが、お戻りになりましたら、(折り返し) ご連絡を下さいますよう、
お伝えいただけますでしょうか。」

3. 電話の受け方

1. 電話の受けるときの流れとポイント

A. 取り次ぐ相手が在席している場合

設定 《電話の受け手》 港商事 鈴木

《電話の掛け手》 横浜産業 山本

1 準備

- ◆ 電話の近くに、**筆記用具**と**メモ用紙**を用意しておきます。

2 電話に出る

- ▶ 電話が鳴ったら、**1～2コール以内に電話に出ます。**
相手を待たせないように、他の作業はいったん止めて、すぐに電話に出るようにします。
⇒ 3コール（約10秒）以上待たせると、相手に「長く待たされた」という印象を与えてしまいます。
- ▶ 利き手で筆記用具を持ち、もう一方の手で受話器を取ります。

3 会社名、（自分の名前）を名乗る

はい、港商事の鈴木でございます。

- ▶ 第一声は聞き取りにくいので、**会社名からではなく、「はい」や、あいさつ**から始めます。
⇒ ビジネスの場で電話に出るときは、第一声で「もしもし」は使いません。
- ▶ 第一声は、明るく、はっきり、さわやかに。
⇒ 会社の第一印象に影響します。

◆ 第一声

職場で統一するとよいでしょう。サービス業では、「お電話ありがとうございます」などを使うこともあります。

基本	「はい、〇〇商事（△△課）、（名前）でございます。」
午前 11 時頃まで	「おはようございます。〇〇商事（△△課）、（名前）でございます。」
3 コール以上 待たせてしまった場合	「お待たせいたしました。〇〇商事（△△課）、（名前）でございます。」 ※5コール以上は、「大変お待たせいたしました。～」

4 相手を確認し、あいさつをする

横浜産業の山本様でいらっしゃいますね。
こちらこそ、いつもお世話になっております。

- ▶ 相手の会社名、名前をメモし、復唱します。

相手が名乗らず、いきなり「〇〇さん、いますか？」と指名してきたり、名前が聞き取れない場合があります。ここで必ず「どこの誰か」、丁寧に確認しましょう。

- **相手が名乗らないとき**
「失礼ですが、どちらさまでしょうか。」
- **相手の名前が聞き取れなかったとき・相手の声が聞こえづらいとき**
「申し訳ございませんが、もう一度お名前をお聞かせ願えませんでしょうか。」
「申し訳ございません。お電話が少々遠いようでございます。」

わたくし、横浜産業の山本と申します。
いつもお世話になっております。

恐れ入りますが、人事部の
中田部長をお願いいたします。

5 取り次ぐ相手を復唱し、電話を保留にする

(人事部の)中田でございますね。
かしこまりました。少々お待ち下さい。(保留)

◆ 電話対応のときの敬称と敬語

通常

上司に対しては、※**敬称**を付け、「中田部長」と呼び、**尊敬語**を使います。

※**敬称**…「社長・部長・課長」などの役職名や、「さん・様」など

電話対応1 相手がお客さまや取引先の場合

電話の場合、敬意をはらうのは、上司ではなく、**電話の相手**です。

したがって、社内の人間は、たとえ上司や先輩であっても、「中田」又は「部長の中田」のように、**敬称なし**で呼びます。

また、尊敬語は電話の相手に対して使うので、社内の人のかたを話すときは、**謙譲語**を使います。

例 取引先からの電話に対して 上司のことを伝えるとき	×	「中田 部長 は、外出して いらっしゃいます 。」
	○	「中田は、外出して おります 。」

電話対応2 相手が社員の身内の場合

社員の身内からの電話は、通常通り、**敬称を付け**、謙譲語ではなく**尊敬語**を使います。

例 社員の身内から電話が 掛かってきたとき	×	「佐藤は、席を 外しております 。」
	○	「佐藤 主任 は、席を外して いらっしゃいます 。」

- ▶ 電話を取り次ぐときは、必ず保留ボタンを押して、周りの音や話し声が相手に聞こえないようにします。

◆ 保留について

保留のまま長時間待たせてしまうと、相手はイライラしたり、忘れられているのではないかと不安になったりします。

保留は、長くて30秒。長く待たせてしまいそうなときは、**いったん保留を解除して、お詫びをし、状況を伝えて、相手の意向を確認しましょう。**

例 「お待たせしてしまい、申し訳ございません。」

- 「間もなく終わりそうなのですが、このままお待ち頂けますか。」
- 「もうしばらく時間がかかりそうですので、折り返しご連絡させていただきます。」
- 「もうしばらく時間がかかりそうですが、いかがいたしましょうか。」

6 取り次ぐ

中田部長、横浜産業の山本様からお電話です。

- ▶ 外線を取り次ぐときは、取り次ぐ相手の近くまで行って声をかけるか、内線電話でまわします。
⇒ 遠くから大きな声で呼びかけては、いけません。

お電話代わりました。中田でございます。

B. 取り次ぐ相手が不在の場合

※「A. 取り次ぐ相手が在席している場合」の「4相手を確認し、あいさつをする」まで同じ。

恐れ入りますが、人事部の中田部長をお願いいたします。

5 不在を詫げる

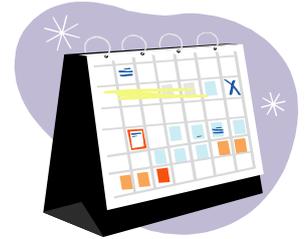
申し訳ございません。

- ▶ 丁寧にお詫びします。

6 状況を伝える

中田はあいにく外出しております、11時に戻る予定でございます。

←状況
←情報



- ▶ 状況と情報を相手に伝えます。
⇒ 詳細な情報（出張先や、外出先、外出の目的など）は伝えません。
- ▶ 相手が急ぎの用件か確認すると親切です。
例 「失礼ですが、お急ぎでいらっしゃいますか。」

7 意向を尋ねる

戻り次第、ご連絡を差し上げるようにいたしましょうか。

- ▶ 相手の意向に合わせて対応します。

◆ 相手の意向の尋ね方

①折り返し連絡をする場合

相手が都合の良い時間帯を聞いておくとよいでしょう。

「戻り次第、
「後ほど、
「折り返し、

} こちらからご連絡を差し上げるようにいたしましょうか。」
こちらからご連絡いたしましょうか。」

②伝言や用件を承る場合

「よろしければ、
「お差し支えなければ、

} わたくしがご伝言（ご用件）を承りましょうか。」

③代理の者が用件を聞く場合

「他の者でもよろしければ、ご用件を承りますが、いかがでしょうか。」

お願いいたします。

8 メモを取る

かしこまりました。恐れ入りますが、念のためお電話番号を教えてください。

- ▶ 適度にあいづちを打ちながら、電話番号や伝言などをメモします。



はい。電話番号は、
03-1234-XXXXです。

9 電話番号や伝言を復唱する

復唱いたします。お電話番号は、03-1234-XXXX、横浜産業の山本様でいらっしゃいますね。中田が戻り次第、お電話を差し上げるよう申し伝えます。

- ▶ 数字（金額や日時）・同音異義語・アルファベット・カタカナ言葉は、間違いやすいので注意します。

10 名乗る

わたくし、鈴木が承りました。

- ▶ 最後に名乗ることで、責任をもって伝えることを約束し、相手に安心感を与えます。

11 あいさつをする

よろしくお願いいたします。
失礼いたします。

失礼いたします。

- ▶ 相手のあいさつが終わってから、あいさつをします。

12 電話を切る

- ▶ 相手が電話を切ったことを確認してから、受話器のフックを押さえ、静かに丁寧に切ります。
- ▶ 伝言を依頼されなくても、不在中に電話があったときは、必ず本人に伝えます。
- ▶ メモは机の上に置き、相手に戻ってきたら、口頭でも伝えます。



2. 電話の受け方【状況別応答例】

1 指名された人が不在の場合

まず、「申し訳ございません」とお詫びしてから、状況と情報を伝えます。

①社内にいる場合

(1) 席にいないとき

「あいにく〇〇は、席を外しております。」

(2) 電話中

「あいにく〇〇は、他の電話に出っております。」
「あいにく〇〇は、電話中でございます。」

②社内にはいない場合

(1) 出張中

「あいにく〇〇は、出張中ございまして、〇日の△曜日に出社する予定でございます。」

出社予定日を伝えます。出張先や用件は、相手に聞かれても詳細は答えません。尋ねられたときは、「申し訳ございません。私には分かりかねます。」と答えます。外出中の場合も同様に対応します。

(2) 休み

「あいにく〇〇は、本日休みを取っております。」
「あいにく〇〇は、本日休んでおります。」

電話対応の基本的な流れを覚え、スムーズな対応を心がけましょう。ただし、事務的ではなく、相手の意向や状況に合わせて、臨機応変に対応することが大切です。

社内の各部署の業務やビジネスマナーを理解し、自信をもって、積極的に電話に出るようにしましょう。