

# 実践！電話応対 ＜ビジネス編＞

ジョブカフェSAGA



# 【電話応対】どこが間違っている?!

【ジョブ会社鈴木氏よりA商事佐藤氏へのビジネス電話】

電話をかける（ジョブ会社鈴木氏）	電話を受ける（A商事佐藤氏）
<p>②もしもし、ジョブ会社の鈴木と申します。</p> <p>④部長の田中様はいらっしゃいますか。</p> <p>⑦それでは伝言をお願いできますでしょうか。</p> <p>⑨うちの会社の回収工事の見積の件でメールを送りました。ご確認をお願いしますとお伝えください。</p> <p>⑪お手数をおかけして申し訳ございませんが、宜しくお願いいたします。</p>	<p>①お電話ありがとうございます。A商事の佐藤でございます。</p> <p>③ジョブ会社鈴木様でございますね。</p> <p>⑤少々お待ちくださいませ。（保留）</p> <p>⑥田中部長は今外出していらっしゃいます。15時にはお戻りになる予定です。</p> <p>⑧分かりました。</p> <p>⑩田中部長に伝えておきます。お電話ありがとうございました。</p>

# 【電話応対】どこが間違っている?!【ヒント】

【ジョブ会社鈴木氏よりA商事佐藤氏へのビジネス電話】

電話をかける（ジョブ会社鈴木氏）	電話を受ける（A商事佐藤氏）
<p>② <b>もしもし</b>、ジョブ会社の鈴木と申します。</p> <p>④ 部長の田中様はいらっしゃいますか。</p> <p>⑦ それでは伝言をお願いできますでしょうか。</p> <p>⑨ <b>うちの会社</b>の回収工事の見積の件でメールを送りました。ご確認をお願いしますとお伝えください。</p> <p>⑪ お手数をおかけして申し訳ございませんが、宜しくお願いいたします。</p>	<p>① お電話ありがとうございます。A商事の佐藤でございます。</p> <p>③ ジョブ会社鈴木様で <b>ございますね</b>。</p> <p>⑤ 少々お待ちくださいませ。（保留）</p> <p>⑥ <b>田中部長は今外出していらっしゃいます</b>。15時には<b>お戻りになる</b>予定です。</p> <p>⑧ <b>分かりました</b>。</p> <p>⑩ 田中部長に <b>伝えておきます</b>。お電話ありがとうございました。</p>

# 本日のメニュー

- 電話の特性
- 電話対応の基本マナー
- 言葉づかい、受け答え
- 伝言メモの書き方
- 実践編、ロールプレイ
- こんなときどうする？
- まとめ



# 電話の特性

## ① 声だけのコミュニケーション

- ・誤解が生じやすい。簡潔にわかりやすく伝える

## ② 一方的である

- ・自分（相手）が何をしていてもかかってくる

## ③ コストが発生する

- ・通話料金、かかってきた電話は相手がお金を払っている

## ④ 記録が残らない

- ・必ずメモをとる

# 電話応対で意識したい大切なこと

## 「誠実さ」

迅速

簡潔

正確

明朗

丁寧

# 電話対応の基本マナー

## ①電話の出方

- **基本は1コール、遅くとも3コール以内**で電話に出る。
- それ以上になった場合は  
「お待たせしました」「大変お待たせしました」と詫びる。

## ②会社名と氏名を元気よく名乗る

- 「お電話ありがとうございます、A商事〇〇でございます」
- 「いつもお世話になっております」

# 電話対応の基本マナー

## ③素直に聞く

- ・先入観で判断しない。
- ・相手の声の印象や言葉遣いだけで決めつけない。

## ④相手の話に集中する

- ・集中力が欠けている様子は相手に伝わってしまう。
- ・「ながら電話」はNG！

# 電話応対の基本マナー

## ⑤相手の話を遮らない

・相手の要望がすぐに把握できたとしても、相手が話し終わるまでしっかり聞く。

## ⑥相手の話に相槌を打つ

・相槌を打つことで、相手に「聞いていますよ」という状況を伝える。  
「はい」「そうですね（さようございますね）」  
「かしこまりました（承知しました）」

# 電話応対の基本マナー

## ⑦必ずメモをとる

- ・短い時間で確実に相手の話を聞きとるにはメモの徹底が必要。
- ・特に、名称、日時、数字は間違えないように注意する。

## ⑧メモをとった内容を復唱しながら確認する

- ・「聞き取れなかった」「理解できなかった」という言い訳は通用しない。
- ・わからないことは自分の言葉で質問する。

# 電話応対の基本マナー

## ⑨ 静かに切る

- 相手が電話を切ったことを確認してから受話器を置く。



- 明るく、笑顔で、ハキハキと、背筋を伸ばして！  
会社の代表としての意識を持とう
- ペンとメモを利き手側に用意しておくで相手を待たせず  
スムーズ
- 「もしもし」「うん」「ええ」はNG！



# 言葉づかい・受け答え

正しい電話応対には正しい言葉遣いが必要です。  
スムーズに言えるようにしましょう。

## 1. 基本の言葉

基本の言葉	丁寧語	基本の言葉	丁寧語
僕・私	私（わたくし）	今	ただいま
あなたの会社	御社	さっき	さきほど
うちの会社	私ども・弊社	この前・この間	先日
あっち・こっち	あちら・こちら	きのう	昨日（さくじつ）
そこ・どこ	そちら・どちら	今日	本日（ほんじつ）
ちょっと	少々	あした	明日（あす・みょうにち）

# 言葉づかい・受け答え

## 2.よく使う敬語

尊敬語	普通の言葉	謙譲語
いらっしゃる	いる	おる
なさる	する	いたす
いらっしゃる、お越しになる、おいでになる	行く	参る、伺う、あがる
いらっしゃる、お越しになる、お見えになる	来る	参る、伺う
おっしゃる	言う	申す、申し上げる
ご覧になる	見る	拝見する
ご存知	知る	存じる、存じ上げる

# 言葉づかい・受け答え

## 3. 好ましい言葉遣い

普段の言葉	好ましい言葉遣い
できません	できかねます、致しかねます
やめてください	ご遠慮願えますでしょうか
ある／ない	ございます／ございません
やります／やりません	致します／致しかねます
知っています／知りません	存じております／存じておりません
わかりました／わかりません	かしこまりました／わかりかねます
了解です	かしこまりました、承知いたしました
引き受けます	承ります
そうです	さようでございます

# 言葉づかい・受け答え

## 4.クッション言葉

状況	応対例
依頼	恐れ入りますが 恐縮ですが お手数ですが ご迷惑とは存じますが
断り	あいにく 申し上げにくいのですが 誠に申し訳ございませんが お役にたてず心苦しいのですが お気持ちはありがたいのですが
抗議	誠に遺憾に存じております ご再考のほど、お願い申し上げます
共感	ご心配ですね ご事情お察しいたします おっしゃる通りです
その他	突然失礼とは存じますが ご多用中とは存じますが

# 言葉づかい・受け答え

## 5.ワンランク上の表現方法

表現方法	例文
肯定的表現	文末を肯定で結ぶ表現にする
	***しないと***できません ⇒ <b>***いただけると***できます</b>
依頼表現	命令形ではなく、依頼形にする
	**してください ⇒ <b>(恐れ入りますが) **していただけますでしょうか</b>
マイナス・プラス法	相手にとってプラスの情報を文末におく
	[メリット] ですが [デメリット] です ⇒ <b>[デメリット] ですが [メリット] です</b>
Yes・But法	相手の意見をいったん受け入れてから切り返す
	しかし、ですが、でも ⇒ <b>そうですね、確かに***かもしれません。しかし・・・</b>
No・But法	要求をいったん退けた後にすぐ代案を出す
	その点につきましてはご希望に添いかねますが、こちらの点につきましては・・・

# 言葉づかい・受け答え

## 【聞き間違いが起こりやすい言葉】

1（イチ）・7（シチ）	10号車・15号車
2日（ふつか）・20日（はつか）	P（ピー）・T（ティー）・D（ディー）
4日（よっか）・8日（ようか）	N（エヌ）・M（エム）・L（エル）

## 【電話の基本的な受け答え】

相手を待たせる	「少々お待ちくださいませ」
電話を再開する	「お待たせいたしました」
相手に対するあいづち	「さようございますか」
苦情や相手の要望にお応えできないとき	「申し訳ございません」
返事をするとき	「かしこまりました」
電話を切るとき	「失礼いたします」

# 伝言メモの書き方

伝言はミスなく正確にメモをし、担当者に伝えます。不明点はその場で確認！

月 日( ) 時 分  
様へ 受

△△会社□□様より TEL123-45-6789

お電話ください  
 また電話します( 日 時 分頃)  
 お電話があった旨お伝えください  
 来訪されました  
 ご伝言

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

- ・電話を受けた日付、時間
- ・だれ宛の電話か確認  
(同姓がいる場合は特に注意)
- ・電話を受けた担当者名(自分)
- ・相手の所属(会社名・部署名)、名前
- ・相手の電話番号

- ・伝言内容は6W3Hを踏まえて記入
- ・日にちや数字は必ず復唱して確認



## 6W3H

Who	誰が
Whom	誰に
When	いつ
Where	どこで
What	何を
Why	なぜ
How	どのように
How many	どれくらいの量で
How much	いくらか

## 伝言メモの知らせ方

- ・デスクのわかりやすい場所にテープ等でとめておく
- ・本人に口頭でも伝える「メモを見ていただきましたか？」
- ・外出している本人から電話があった場合はその旨を伝える
- ・伝言が確実に伝わったと確信するまで、自分用のメモは捨てない

# こんなときどうする？



## Case1 相手の声が小さい、聞き取りにくい

⇒ 「申し訳ございません、少々、お電話が遠いようなのですが…」

## Case2 外出中の担当者の電話で「急ぎだから携帯番号を教えて」と言われたら

⇒ 基本的に、社外の人に無断で携帯番号を教えない

## Case3 相手の役職が高い場合

⇒ むやみに色々なこと（用件、電話番号など）を聞かない  
「恐れ入りますが、お電話番号はこちらで承っていましたでしょうか」

# こんなときどうする？

## Case4 名指し人が不在の状況の伝え方

⇒ どこに出張中、誰と会っている、どんな会議をしているなど、余計なことを言わない

## Case5 用件の担当者が分からない

⇒ たらい回しにせず、聞ける範囲の要件と電話番号を伺って一旦電話を切る  
時間がかかりそうな場合は状況を伝える



# 社内での取り次ぎ方

## 【社外からの電話を受けるとき】

在席 木村 あなた 電話対応中	離席中 鈴木 古川 有給休暇中	東京へ出張 6月1日帰社 伊藤係長 山口 電話中	田中課長 11時まで 会議中
--------------------------	--------------------------	--------------------------------------	----------------------

田中課長	11時まで会議中	<p>① 会議中であることを伝えてよい相手の場合（本社、支店、系列会社など） 「申し訳ございません。あいにく課長の田中（田中課長）はただいま会議中でございます。11時には終わる予定ですので、終わりましたら連絡をさしあげましょうか？」 「代わりの者でよろしければおつなぎ致しますが、いかがいたしましょうか？」 「もしお差し支えなければ、ご用件を承りますが、いかがいたしましょうか？」</p> <p>② 会議中であることを伝えない場合（社外など） 「申し訳ございません。ただいま田中は席を外しております。11時頃には戻る予定ですが、お急ぎでしょうか」等</p>
伊藤係長	東京へ出張/6月1日に帰社	<p>※内容については社外に出さない 「申し訳ございません。あいにく係長の伊藤は出張しております。6月1日には戻る予定です。内容のわかる者にお繋ぎしましょうか。」</p>
山口	電話中	「申し訳ございません。あいにく山口は他の電話にかかっております。もう少しかかるようなので、終わり次第、お電話を差し上げるようにいたしますか」
鈴木	離席中	「申し訳ございません。あいにく鈴木は席をはずしております。戻り次第、こちらからお電話を差し上げるようにいたしますか」
古川	有給休暇中/明日出社予定	「申し訳ございません。あいにく古川は休みを取っております。（もしくは終日不在としております。）明日は出社の予定です。私によければご用件を伺います。」

# 実践してみよう！（ロープレ編）

## 実際にロープレしてみよう！

【ジョブ会社〇〇氏よりA商事●●氏へのビジネス電話】

ステップ	電話をかける（ジョブ会社）	電話を受ける（あなた）
1.電話がつながったら	①電話をかける	②電話にでる 「お電話ありがとうございます。 （状況により、おはようございます、お待たせいたしました」 等） A商事（の）△△でございます」
2.先方が名乗る	③「ジョブ会社の〇〇です。（と申します） いつもお世話になっております」	④「ジョブ会社の〇〇様でいらっしゃいますね。 いつもお世話になっております。」
3.普段の取引についてのお礼の挨拶		
4.先方が呼び出してほしい人を告げる	⑤「恐れ入りますが、総務部の●●様 はいらっしゃいますでしょうか？ （お手すきでしょうか）」	⑥「はい。●●でございますね。（かしこまりました） 少々お待ちください（ませ）」
5.復唱してから電話をつなぐ		

# 実践してみよう！（ロープレ編）

## 【離席中の場合】

ステップ	電話をかける（ジョブ会社）	電話を受ける（あなた）
6.席を離れていることを伝え、折り返し電話をかける形でも良いか尋ねる。 7.先方が答える 8.電話番号を尋ねる  9.先方が連絡先を告げる 10.社名、氏名、電話番号を復唱し、自分の名前を伝える。  11.先方が答える。締めくくりの挨拶。 12.お礼を述べる。締めくくりの挨拶。  13.電話を切る	⑧「はい。それではお願いします。」  ⑩「はい。0952-27-1870です。」  ⑫「それではよろしくお願いします。失礼いたします。」	⑦「申し訳ございません。あいにく●●は席をはずしております。戻り次第こちらからお電話を差し上げてもよろしいでしょうか。」  ⑨「恐れ入りますが、お電話番号を伺ってよろしいでしょうか」 （それでは念のためにお電話番号を伺ってよろしいでしょうか）  ⑪「復唱いたします（繰り返します）。 ジョブ会社の○○様。お電話番号は、0952-27-1870ですね。確かに●●に申し伝えます。私（わたくし）、△△が承りました」  ⑬「かしこまりました。失礼いたします。（ありがとうございました。今後ともよろしく願います等）」 ⑭（相手が切ってから電話を切ります。）

# 再掲【電話応対】どこが間違っている?!

【ジョブ会社鈴木氏よりA商事佐藤氏へのビジネス電話】

電話をかける（ジョブ会社鈴木氏）	電話を受ける（A商事佐藤氏）
<p>②もしもし、ジョブ会社の鈴木と申します。</p> <p>④部長の田中様はいらっしゃいますか。</p> <p>⑦それでは伝言をお願いできますでしょうか。</p> <p>⑨うちの会社の回収工事の見積の件でメールを送りました。ご確認をお願いしますとお伝えください。</p> <p>⑪お手数をおかけして申し訳ございませんが、宜しくお願いいたします。</p>	<p>①お電話ありがとうございます。A商事の佐藤でございます。</p> <p>③ジョブ会社鈴木様でございますね。</p> <p>⑤少々お待ちくださいませ。（保留）</p> <p>⑥田中部長は今外出していらっしゃいます。15時にはお戻りになる予定です。</p> <p>⑧分かりました。</p> <p>⑩田中部長に伝えておきます。お電話ありがとうございました。</p>

# 【電話応対】どこが間違っている?!【回答例】

## 【ジョブ会社鈴木氏よりA商事佐藤氏へのビジネス電話】

電話をかける（ジョブ会社鈴木氏）	電話を受ける（A商事佐藤氏）
<p>② <del>もしもし</del>ジョブ会社の鈴木と申します。いつもお世話になっております。</p> <p>④ 部長の田中様はいらっしゃいますか。</p> <p>⑦ それでは伝言をお願いできますでしょうか。</p> <p>⑨ うちの会社 <b>弊社</b> の回収工事の見積の件でメールを送りました。ご確認をお願いしますとお伝えください。</p> <p>⑪ お手数をおかけして申し訳ございませんが、宜しくお願いいたします。</p>	<p>① お電話ありがとうございます。A商事の佐藤でございます。</p> <p>③ ジョブ会社鈴木様でございますね。<del>いらっしゃいますね。</del> いつもお世話になっております。</p> <p>⑤ はい、<b>田中</b>でございますね。少々お待ちくださいませ。 【保留】</p> <p>⑥ <b>申し訳ございません。</b> 田中部長は今外出していらっしゃいます。 → <b>あいにく田中はただいま外出しております。</b> 15時にはお戻りになる予定です。 → <b>15時には戻る予定です。（相手が急いでいるようであれば）私をご用件を承りましょうか。</b></p> <p>⑧ 分かりました。<b>かしこまりました。</b></p> <p>⑩ ジョブ会社様の改修工事の見積に関するメールを確認するように<b>田中</b>に伝えておきます。<b>申し伝えます。</b> <b>私、佐藤が承りました。</b></p>

# ①電話を受けるときの流れ【参考】

	お客様/状況	あなた
電話に出る時	電話が鳴る	・1コールで出る。遅くとも3コール以内に出る。受話器は利き手と反対の手で取り、利き手にペンを持ちメモ用紙を用意する。
	通常	「お電話ありがとうございます、A商事〇〇でございます」
	午前10時半頃まで	「おはようございます」
	3コールで出た場合	「お待たせいたしました」
	さらに数回鳴った場合	「大変お待たせいたしました」
相手が名乗った時	「ジョブ会社山田です。いつもお世話になっております」	・相手が名乗ったら、会社名、氏名を正しく聞き取り、メモに記入しながら復唱、確認する。
		「ジョブ会社山田様でいらっしゃいますね。いつもお世話になっております」
相手が名指してきた時	「川上さんはいらっしゃいますか」	・相手の名指しに応じてお待ちいただくことを断ってから保留にする
		「川上でございますね、(かしこまりました) 少々お待ちください(ませ)」
	〈保留ボタンを押す〉	
	※相手が名乗らずに名指してきた場合	「失礼ですが、お名前を伺ってもよろしいでしょうか」 「ジョブ会社の山田様でいらっしゃいますね。川上とかわりますので少々お待ちください」

# ①電話を受けるときの流れ【参考】

	お客様/状況	あなた
名指し人不在の時	名指し人不在の場合	<ul style="list-style-type: none"> <li>・まずお詫びし、状況を伝えるとともに相手の意向を伺う</li> </ul> 「申し訳ございません」
	離席中	「川上はただいま席をはずしております。戻り次第こちらからお電話を差し上げてもよろしいでしょうか」
	外出中	「 <b>あいにく</b> 川上は外出しております、16：00に戻る予定です。戻りましたらこちらから山田様へお電話を差し上げますがご都合はいかがでしょうか」
	外出中・急用	「こちらで川上と連絡を取りまして、すぐにお電話を差し上げるようにいたします」 「 <b>念のため</b> （山田様の）お電話番号を伺ってもよろしいでしょうか」
代わって用件を聞く時	名指し人にかわって相手の用件を聞く場合	「よろしければ（私が・かわりに）ご用件をうかがいますが（承りますが）」
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・6W3Hをおさえてメモをとる</li> </ul> 「復唱いたします（繰り返します）」
		「確かに（川上に）申し伝えます。私（わたくし）、〇〇が承りました」
最後に	締めくくりの挨拶	「ありがとうございました」「失礼いたします」
		「今後ともよろしく願いいたします」
切電	電話を切る	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相手が電話を切ったあとで静かに受話器を置く</li> </ul>

## ②電話をかけるときの流れ【参考】

	状況	あなた
準備	事前準備	・相手の所属部署、役職、氏名、電話番号を確認し、用件と話す順序を整理する
		・必要な資料、メモを手元に用意
電話に出た時	相手が出たら名乗り、挨拶	「A商事の〇〇です。いつもお世話になっております」
	初めてかける相手	「お忙しいところ失礼いたします。私、A商事の〇〇と申します」
名指し人を伝える時	用件の相手を伝える	「恐れ入りますが、〇〇部の〇〇様はいらっしゃいますでしょうか（お手すきでしょうか）」
名指し人が出た時	相手が出たら再度名乗って挨拶	「A商事の〇〇です。いつもお世話になっております」
用件を伝える時	用件は簡潔に、要点を押さえて話す	「〇〇の件ですが」
	※長くなりそうな用件は相手の承諾を得てから話す	「今よろしいでしょうか」
		「少々お時間をいただけますでしょうか」

## ②電話をかけるときの流れ【参考】

	状況	あなた
相手が不在の時	相手が不在の場合は自分がどうしたいか伝える	「かけ直しますので電話があったことをお伝えいただけますか」
		「お戻りになりましたら、お手数ですが折り返しお電話（を）いただけますでしょうか」
		「伝言をお願いしてもよろしいでしょうか」
依頼する時	折り返しの電話を依頼する場合	<ul style="list-style-type: none"> <li>・こちらの電話番号を伝えておくと相手の手間が省ける</li> </ul> 「念のため電話番号を申し上げます」
伝言を頼む時	伝言を頼んだときは、用件が正しく伝わっているか確認し、相手の名前を聞いてメモしておく	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相手が復唱しない場合はポイントを伝える</li> </ul> 「念のため確認させていただきます」
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・相手が名乗らないときは</li> </ul> 「恐れ入りますが、お名前をお教えいただけますでしょうか」
		「それではよろしく願いいたします」
最後に	締めくくりの挨拶	「それではよろしく願いいたします」
切電	電話を切る	<ul style="list-style-type: none"> <li>・原則は電話をかけたほうが先に切る</li> </ul> ※相手がお客様や目上の方の場合は、相手が切ってから静かに受話器を置く

# まとめ①

## 1. 電話応対でやってはいけないこと

- ×忙しいのでなかなか電話に出ない
- ×最初に「もしもし」と電話に出る
- ×頬杖をついて電話に出る
- ×他の仕事をしながら電話に出る
- ×周囲の音がうるさい
- ×「はいはい」「ええええ」など、あいづちを繰り返す
- ×相手の話をさえぎる
- ×電話を長く保留にしたままにする



# まとめ②

## 2.電話対応のポイント

- 顔が見えないからこそ、“心が伝わる”のが電話対応です。
- あなたの電話の対応次第で相手の気持ちは変わります。
- 「電話をかけてくれた人の心が明るくさわやかになるように」
- 正確に、テキパキと、そして思いやりのある対応を心がけてください。

