

1

電話の基本マナー

見えない相手だからこそ姿勢を正して

ビジネスにおいて電話は欠かせないツールであり、その最大の特徴は、相手の姿が見えないことです。見えないはずなのに、不思議と電話の相手の感情や態度は伝わります。それは、声しか聞こえないからこそ、その声に集中するからです。だらしない姿勢やめんどろがる気持ちがあれば、それは必ず声にあらわれ、相手に不快な思いをさせるでしょう。

電話に出るということは、あなたは会社を代表して相手と話しているということです。見えない相手にも、対面しているときと同じつもりで姿勢を正し、丁寧な言葉づかいで対応しましょう。

電話対応のポイント

営業の手がかりをつかむのも、アポイントメントをとるのも、電話から始まります。企業活動を進めるうえで、電話は大変重要なコミュニケーションツールなのです。仕事の上での的確な電話対応術を身につけましょう。

①言葉ははっきりと

- ・発音はハキハキと明瞭めいりょうに。特に語尾まではっきり発音する
- ・話すスピードは速すぎず遅すぎず
- ・普段の声より少し高めのトーンで話すと明るい感じになる

②聞き間違いに注意する

- ・数字や固有名詞には特に注意する
- ・熟語や専門用語、略語よりも平易な言葉を使う

③会話は要領よく

- ・電話はお互いの会社のお金や時間を消費していることを意識し、簡潔に行う
- ・内容は必ずメモをとる
- ・5W3H（いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どのように、いくら、どのくらい）の要点を逃さない
- ・タイミングのよいあいづちを打つ
- ・受けた用件は必ず復唱する

④礼儀を正しく

- ・対面するとき以上に丁寧な口調、言葉づかいを心がける
- ・社外の人に対して社内の人間を言うときは敬語を使わない
- ・間違い電話やセールスの電話であっても、会社のイメージを損ねないように丁寧に対応する

電話対応の5大用語

電話は声だけのコミュニケーションなので、誤解が生まれやすいメディアでもあります。電話の慣用語は、コミュニケーションをスムーズにするために便利なものです。しっかり身につけて、大いに活用しましょう。

ここでは特によく使われる5つの基本用語を紹介します。

①「はい、〇〇社（△△課・××）でございます」

電話の第一声で印象はほとんど決まります。明るい第一声を心がけましょう。午前中なら「はい」のかわりに「おはようございます」でもよいでしょう。

②「かしこまりました」

意思が疎通できたかどうか表情で確認できないだけに、しっかり用件を承ったことを「かしこまりました」という言葉で伝えましょう。

③「しばらくお待ちください」

取り次ぎや確認のため相手を待たせる場合、必ずこの用語を使いましょう。予告もなしに突然会話が途切れたら、相手は不安になります。

④「お待たせいたしました」

電話に出るのが遅れたり、待たせた場合に使います。

⑤「ありがとうございました」

用件がすめば、「ありがとうございました」で会話を締めくくります。

受け方のポイント

会社には、いろいろな電話がかかります。お客様やクレームのお客様、外出中の社員や、社員の家族、間違い電話もあるでしょう。そうしたさまざまな電話に対して、あなたは会社を代表して対応することになります。あなたの電話の受け答えが会社の印象を左右することになるのです。応対話法や慣用句を身につけ、礼儀正しく対応しましょう。

①ベルが鳴ったら

- ・利き手と反対の手で受話器をとり、「はい、〇〇社（××部）でございます」と名乗る（「もしもし」はビジネスシーンでは使わない）
- ・基本的に2コール以内でとる。4コール以上かかった場合、「はい」のかわりに「お待たせいたしました」と挨拶してから名乗る
- ・いつでもメモが取れるようにメモ用紙を手元に準備しておく

②相手を確認する

- ・相手が名乗ったら復唱して確認する
- ・相手が名乗らない場合、「恐れ入りますが、どちら様でいらっしゃいますか」と丁寧に尋ねる
- ・お客様や取引先であれば、「いつもありがとうございます」「いつもお世話になっております」とひと言添える
- ・相手の声が小さいときは「恐れ入りますが電話が遠いようなのでもう一度おっしゃっていただけますでしょうか」と相手に失礼にならないように確認する

③用件を聞く

- ・相手が話し終えるまでメモをとりつつしっかり聞く
- ・話を聞いていることを示すために、時折「はい」「そうですね」などあいづちをはさむ
- ・聞き終わった用件は必ず復唱する
- ・不明瞭な点は最後にまとめて質問する。特に数字、固有名詞、同音異義語などは念入りに確認する



④用件が終わったら

- ・最後は心をこめた「ありがとうございました」で締めくくる
- ・相手が切ったのを確認してから静かに受話器を置く

☆センスアップのポイント☆

- 1 ▶ 見えないからこそ心をこめた電話対応を。
- 2 ▶ 効率よく誤解のない言葉づかいを。
- 3 ▶ 会社を代表するつもりで受け答えする。