

電話について

日本のビジネスシーンでは、「電話をかける」より「電話を受ける」ことのほうが多いです。そこで、今回のウェビナーの資料は、「電話の受け方」を中心にまとめています。しかし、「電話のかけ方」にもいくつか注意がありますから、まずは「電話のかけ方」の注意からまとめます。

「電話をかける」時の注意点

1. 電話をかける前に、「相手の部署、役職、名前」を確認する。

まず相手の情報を確認して、まちがいがないように注意しましょう。間違えるとしても失礼になります。

「短く、わかりやすく」話すことが大切です。電話の用件をまとめてメモしておきましょう。相手から質問されることもあるかもしれません。用件に関する資料を準備しましょう。

2. きちんと名乗りをして、相手への取り次ぎを頼むこと。

(電話相手) 「はい、[会社名] でございます。」

(自分) 「^{わたくし}私、[自分の会社名] の [名前] と申しますが…」

(電話相手) 「いつもお世話になっております。」

(自分) 「こちらこそ、いつもお世話になっております。」

△△△部の○○様お願いできますでしょうか。 /

○○様いらっしゃいますでしょうか。」

★電話で名乗った後たいていの場合、「いつもお世話になっております」と電話相手があいさつをされるので、「こちらこそ、いつもお世話になっております。」とあいさつを返します。その後、誰宛に電話したのか、取り次ぎを依頼します。

★もし、担当者の名前がわからない場合は、「○○担当の方」と使います。例えば、「恐れいりますが、営業担当の方をお願いできますでしょうか」と取次ぎを依頼します。

★名指し人が出たら、もう一度あいさつをしましょう。

3. 電話をかける時間に注意する。

次のような時間は電話をかけることを避けましょう。

①始業時間(9:00~9:30)…多くの日本の会社では、始業時間になると、「朝礼」などがあり、その日の業務内容を確認したりします。仕事の準備などもあります。

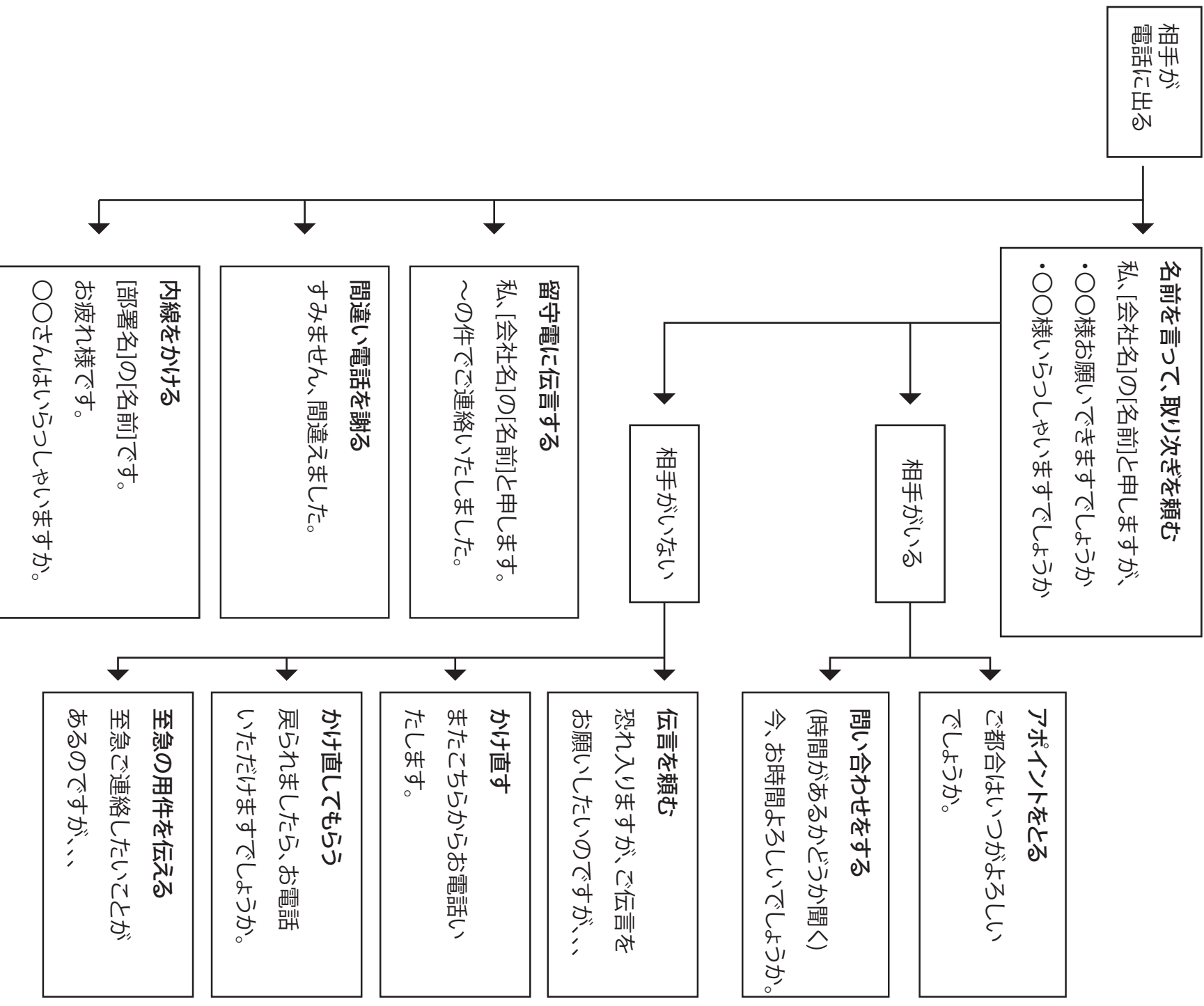
②昼食時間(12:00~13:00)…昼食を取ったり、休憩を取る時間です。

③終業時間(17:00頃)…その日の仕事のまとめや、上司への報告・連絡・相談等を行います。

4. 電話を切るときは、あいさつをして「電話をかけた人」が先に静かに切ること。

「ありがとうございました。それでは、失礼いたします。」「よろしく願っています。それでは、失礼いたします。」とあいさつして先に切りますが、相手が「大切なお客様」や「目上の人」の時は、相手が切った後に切りましょう。

電話をかける流れ(例)



ビジネスでの電話対応

1. 対面と電話との違い

二者間の対話において、言語による情報量は 35%、残りの 65%が非言語情報とされていることから、言語のみに頼る電話対応は対面によるコミュニケーションに比べて制限が多く、基本的なルールを理解しておくことが重要。

対 面	電 話
①お互いの顔が見える。 ・相手の表情を見て、相手に伝わっているか、疑問点はないかなどを確認することができる。 ②身振りが使える。 ・身振りや手ぶりを加えることで、伝える内容をはっきりとさせたり、補ったりすることができる。 ③文字が使える。 ・文字や図を使って伝えることができる。	①お互いの顔が見えない。 ・自分の表情や気持ちを声のトーンで伝えなければならぬ。 ・相手の様子を声のトーンで理解しなければならぬ。 ②音のみで伝える。 ・正確に伝えるには、適切なことば（音）を使う必要がある。（定型表現やクッション言葉、敬語など）

2. ビジネス電話の基本

会社の固定電話には、自分あてのほか、自分以外の人にあてた電話がかかってくる。相手の役職や自分の会社との関係などがはっきりと分からないことも多い。電話にでたら「会社の顔」として、失礼のないよう対応すること。

(1) 電話が鳴ったら 3 コール以内で取る。

3 コールで約 10 秒と言われている。電話口で 10 秒待たされるのは体感的に長く感じるため、相手の用件によってはいら立ちを感じさせてしまうなど、仕事をスムーズに進められない要因ともなる。

(2) 会社では「もしもし」とは言わない

「もしもし」は自宅での電話やプライベートで使う言葉であるため、会社では使わない。「はい、ABC商事でございます。」のように「はい」と言う。

(3) 始めの挨拶

「いつもお世話になっております。／こちらこそお世話になっております。」

(4) 他の人への電話対応フリーズ

① 名指し人の状況と予定を伝える。⇒相手の意向を確認する／折り返し電話するように伝える。

<席にいない>

「申し訳ございません。あいにく、〇〇*は席を外しております...」

* 役職は言わない

「すぐに戻る予定ですが、いかがいたしましたでしょうか。」

／ すぐに戻る予定ですが、戻りましたら、こちらからお電話いたしましたでしょうか。」

「恐れ入りますが、お電話番号をお願いできますか?」

「それでは、復唱させていただきます。03-1212-3434 でしょうか。」

「わたくし、〇〇が承りました。失礼いたします。」

<出張中>

「申し訳ございません。あいにく、〇〇は出張に出しております...」

「〇日には戻る予定ですが、いかがいたしましたでしょうか。」

／ 〇日には戻る予定ですが、お急ぎでしたら、こちらからお電話いたしましたでしょうか。」

「恐れ入りますが、お電話番号をお願いできますか?」

「それでは、復唱させていただきます。03-1212-3434 でしょうか。」

「わたくし、〇〇が承りました。失礼いたします。」

② 名指し人の状況と予定を伝える (上記①)。⇒ 伝言を受ける。

「申し訳ございません。あいにく、〇〇は席を外しております...」

「すぐに戻る予定ですが、ご伝言がありましたら承りますが...」

「それでは、確認させていただきます。」

「わたくし、〇〇が承りました。失礼いたします。」

③ 電話があったことをメモする。

「いかがいたしましょうか」と聞いて、「また後で電話します」と言われても、名指し人には電話があったことを伝える。

名指し人は、相手の名前を聞いて何の用件であったかを予測できることもあり、次の仕事をスムーズに進めていくことができるため。

電 話 メ モ

田中課長 へ

9月30日 10時30分頃

ABC商事 山田課長 からお電話がありました。

- お電話をいただきたいとのことです。03-1212-3434
また電話しますとのことです。

用件

受 リン

(5) 話したい相手からの電話を受ける

(相手の話が終わった後に)

「いただいたお電話で申し訳ありませんが...。」

(6) 相手の声が聞き取れない

相手の声が小さくて聞こえない時でも、「聞こえませんが」「大きい声でお願いします」などと直接指摘しない。電話機や電波が悪いことにして、「申し訳ございません。お電話が遠いようですよ...。」と言う。

電話を受ける流れ(例)

