第６章	電話対応	

現代社会において電話は重要なコミュニケーションツールとなっています。ビジネスにおいては簡単な事務連絡から重要な商談まで電話を使って行うこともあります。

声のみのコミュニケーションでは、相手の様子が見えないため Face to Face でのやり取りよりも難しいことがあります。携帯電話等の移動体通信の普及により、「いつでもどこでも」繋がる電話だからこそ、あなたの第一声で、その組織の印象が決まるといっても過言ではありません。相手が目の前にいると認識し、笑顔で「ことばのキャッチボール」を繰り返しましょう。あなたの誠意が伝われば、信頼度も上がります。よりビジネスマナーの能力が問われます。

１．電話の受け方、掛け方

日常的に使用している電話に関して、基本動作やことばを覚えましょう。
次の work を行いましょう。

♬ work ♪
＜掛かってきたとき=受けるとき＞
▼電話対応のポイント

▼情報を入手する

▼復唱

♬ work ♪
＜こちらが掛けるとき＞
▼掛ける前に準備

▼相手の都合を伺う

▼手短に終えるよう簡潔に話す

▼お礼を忘れない

♫ work ♪

▼携帯電話での対応について考えてみましょう。

Q１：公共交通機関ではどうしますか。

Q２：混雑した場所で取引先から見積もり書についての確認の電話があった場合はどうしますか。

Q３：居酒屋で飲食をしている時に取引先から緊急の連絡があった場合はどうしますか。

２．電話応対の基本的なことば

ビジネスで対応すべき基本的なことばを確認しましょう。フレーズごと記憶し、使いこなしましょう。

- 受けるとき

  「おはようございます。〇〇株式会社でございます」

  「お待たせいたしました。株式会社〇〇営業本部でございます」

  「お世話になっております。株式会社〇〇営業本部××でございます」

- 相手が名乗ったとき

  「いつもお世話になっております」

- 聞き取りにくいとき

  「恐れ入りますが、お電話が少々遠いようなのですが」

- 名指し人が不在のとき

  「あいにく、〇〇は席をはずしておりますが」

  「〇〇はただいま会議中でございます。〇時には終了する予定となっております。
  終わり次第、こちらからお電話いたしましょうか」

  「〇〇は本日、帰社予定はございませんので、私でよろしければご用件を承りますが」

  「〇〇が戻り次第、こちらからお電話するように申し伝えます」

- 自分で処理できないとき

  「ただいま担当の者と代わりますので、少々お待ちいただけませんでしょうか」

- 伝言を受けたとき

  「私、〇〇課の〇〇と申します。ご伝言確かに承りました」

  「私〇〇が、確かに承りいたしました」

- 終わりのあいさつ

  「では、失礼いたします」

３．伝言メモ

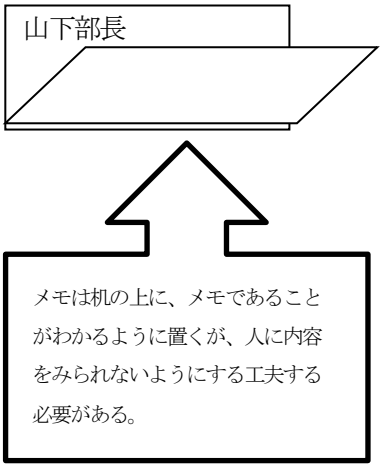
実際、伝言メモを書くことは多くなるでしょう。手書きで記しますので、６Ｗ３Ｈに応じた必要事項に関して、**丁寧な字で**書かなければなりません。なかには、既に必要項目が記入されており、記入していくだけの帳票メモもあります。

▼　伝言メモ例①：自分ですべて記入

山下部長

本日、午後３時に大阪コーポレーションの木島様からお電話がありました。
来週の約束（７月２日、午前９時来社予定）を変更されたいとのことでした。
明日、午前中に携帯へ連絡をしてほしいとのことでした。
携帯電話は、　090-888-8765　です。
ちなみに、
大阪コーポレーション　木島様は
075-555-1110 ext.222　です。

6/26 3:15p.m.
中村　受



▼　伝言メモ例②：帳票化されたメモに記入

伝言・来客メモ

年　月　日（　）　　時　分（　　）受付

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿様

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿の＿＿＿＿＿＿＿＿様が

□電話をくださいとのことです。
□電話があったことを伝えてくださいとのことです。
□また電話しますとのことです。
□来訪されました。
□届け物です。
□その他（　　）

【事後学修】

◆電話ロールプレイングを繰り返し、練習しましょう。そこで、自分が理解できた点（keep points）、自分の改善すべき点（problem points）、新たに試みる点（try points）について項目を挙げ、下の表を埋めてみましょう。

字は丁寧に、黒の万年筆もしくはボールペンで記入しましょう。ただし、フリクション・ボールペン、消せるボールペンは使用禁止（ビジネスの世界では、消すことが可能な筆記用具は正式文書では使用しないことが原則）。

▼KPT*

*KPT（ケプト）は「振り返り」によって、仕事やプロジェクトの改善を加速させるフレームワーク

<table>
<tr><td>keep points
・</td><td rowspan="2">try points
・</td></tr>
<tr><td>problem points
・</td></tr>
</table>

＊美しい書類作成を心がけましょう。

【事前学修】

♪♪♪♪　来客応対プリント①　♪♪♪♪

ケース１：不在対応/アポイントメントなしの場合

あなたは株式会社日本商事の社員（A さん）です。
山下部長に会いたいと、大阪コーポレーションの営業の方（B さん）がお越しになりました。
山下部長は会議中（１時間後には終了予定）です。
どのように対応しますか。

話者	会話の内容
A （日本商事）	
B （大阪 Co.）	
A	
B	
A	
B	
A	
B	
A	
B	