

We are
CHANGE
PROMOTER.



新人向け電話対応マニュアル

- 「**会社の代表**」として電話を受けている認識を持つこと
- 電話では、印象の過半数を形成する「表情・動作」は伝わらないため、**「声」が与える影響**が大きい。声の**大きさ**や**抑揚**、**ペース**を意識して対応することが大切

参考) メラビアンの法則

人のコミュニケーションに影響する要素は、

話の内容7%、声の抑揚・口調38%、**表情・動作などの見た目55%**

⇒「矛盾する要素を提示した場合に何が優先されるか？」という実験だが、
人の印象形成において、「声」や「見た目」の要素が大きいことが分かる

- 迅速** ⇒ 基本は3コール以内で対応
お待たせする際は“相手を待たせる時間”に気を配る
- 正確** ⇒ 電話では「伝言」することが多い。
メモを取ったり復唱して、正確に情報を伝える
- 親切** ⇒ お客様は何らかの目的があって電話している。
相手の目的を考えて、親切・適切な対応を心がける
- 配慮** ⇒ コミュニケーションの基本は「配慮」。
相手の気持ちや事情を汲み取った対応をする

尊敬語と謙譲語の使い方

□社内の人間に対して

「山田部長は、ただいま外出されています」

□社外の人間に対して

「山田は、ただいま席をはずしております」
「部長の山田はただいま外出しております」

間違いやすい敬語の誤り

尊敬語や謙譲語の誤用	受付で伺ってください	鈴木部長がそう申しました
尊敬語と謙譲語の混用	(お客様が) 申される	(お客様が) 参られる
二重敬語	(お客様が) おっしゃられる	
カタカナ言葉に「お(ご)」をつける	おビール	おタバコ
ファミコン言葉 (誤ったバイト敬語)	△△の方 (ほう)	よろしかったでしょうか？

電話応対で使われる敬語の基本②

代表的な敬語①

	尊 敬 語	謙 讓 語
いる	(お客様が) いらっしゃる	(私が) おる、おります
する	(お客様が) なさる、される	(私が) いたす、させていただく
行く	(お客様が) いらっしゃる、行かれる、向かわれる	(私が) 参る、伺う
来る	(お客様が) いらっしゃる、来られる、お越しになる	(私が) 参る、伺う
言う	(お客様が) おっしゃる、言われる	(私が) 申す、申し上げる
聞く	(お客様が) お聞きになる、聞かれる	(私が) 拝聴する、承る、伺う
見る	(お客様が) ご覧になる、見られる	(私が) 拝見する、見させていただく
知っている	(お客様が) ご存じ、ご存じである、ご存知、ご存知である	(私が) 存じ上げる、存じる
食べる	(お客様が) 召し上がる、お上がりになる	(私が) いただく、頂く、頂戴する
もらう	(お客様が) お納めになる、お受け取りになる、お受けになる	(私が) いただく、頂く、頂戴する、賜る

電話応対で使われる敬語の基本③

代表的な敬語②

うちの会社	弊社、小社、当社 ※弊社が一般的。「幣」とは違うので注意
相手の会社	御社、貴社 ※話し言葉は「御社」。書き言葉は「貴社」
名前を教えてください	お名前をお伺いしても（伺っても）よろしいですか（でしょうか） お名前をお伺いできますか（でしょうか） ×お名前を頂戴できますか
何の用事ですか	ご用件をお伺いしてもよろしいですか、どのようなご用件でしょうか ご用件をお伺いします/承ります
ちょっと待ってください	少々お待ちください、少々お待ちいただけますか
ご苦勞様でした	お疲れ様でした
お客さまにもらった	お客さまにいただいた、お客さまがくださった
山田部長はすぐ来ます	社外：（部長の）山田はまもなく（すぐに）参ります ×山田部長はまもなく（すぐに）参ります 社内：山田部長はまもなく（すぐに）いらっしゃいます
はい、わかりました	承知しました、承知致しました、かしこまりました、承りました

【電話に出る前のポイント】

- ① 3 コール以内に取り
4 コール以上になってしまった際は「お待たせいたしました」の一言を加える
- ② 自社の社員と部署を覚えておく
お客様に迅速に対応できるようにしましょう。
- ③ メモを用意する
聞いた内容は必ずメモを取りましょう。
- ④ ビジネス用語を話せるようしておく
電話対応＝「会社の代表」です。丁寧な言葉遣いを心掛けましょう。

【電話に出る際のポイント】

- ①姿勢良く笑顔で電話対応をする
“声の表情”は“顔の表情や姿勢”に比例します。「笑声」を意識しましょう。
- ②あいづちは同じ言葉で20秒以上しない
「はい…はい…、はい…はい…、あっはい…、はい……はい」
このような対応をされたら、不安になってしまいます。気をつけましょう。
- ③相手の話をきちんと“聴く”
相手の話に耳と心を使って「聴く」ことを意識しましょう。

【電話を切った後のポイント】

①伝言は責任を持って伝える

伝えるべき本人が不在の場合、「伝えておくよ」と言ってくれる人もいるでしょう。しかし、お客様から電話を受けたのは“あなた”です。責任を持って確認しましょう。

②伝言メモは分かりやすいところに置く

せっかくの伝言メモも、相手に伝わらなければ伝言していないのと同じです。大切なのは「相手に伝わったか」です。注意しましょう。

電話の受け方（取り次ぐ場合）

手 順	掛ける側	取り次ぐ側	対応のポイント
名乗る		お電話ありがとうございます。株式会社△△の○○でございます。（3回以上鳴った場合は「お待たせいたしました」を加える）	・明るく温かい声 ・ゆっくり聞きやすいスピード ・電話が鳴ったらすぐ出る（3コール以内）
名乗る	株式会社■ ■の××と申します。いつもお世話になっております。（「お忙しいところ失礼します」と付けても良い）		・明るく温かい声で！ ・ゆっくりと聞きやすいスピードで！
相手を 確認する		株式会社■ ■の××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。	・復唱確認を必ずする ・社名、名前をメモする（相手が名乗らない場合、「失礼ですが、お名前をお伺いしてもよろしいでしょうか」と聞く）
担当者に取り 次いでもらう	人事部の□□様はいらっしゃいますか？		
名指し人を 確認する		□□でございますね。少々お待ちいただけますか。	・社内の人の名前を言うときは、役職に関わらず呼び捨てにする
取り次ぐ		□□さん、株式会社■ ■の××様からお電話です。	・保留ボタンを押す ・取り次ぐときは丁寧に

電話の受け方（不在の場合）

（前ページ「名指し人を確認する」から後の流れ）

手 順	言葉使い	注 意 点
お詫び	大変お待たせしました。申し訳ございません。 あいにく□□は・・・	・ まずは不在を謝る
情報提供	外出しておりまして、午後4時頃には戻る予定でございます。	・ 相手に予定を知らせる ・ 行き先は言わない
意向を伺う	いかがいたしましょうか。（こちらで□□と連絡をとって、すぐにお電話差し上げるようにいたしましょうか）	・ 対応についてはこちらから先方の意向を伺う
電話番号を伺う	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お願いいたします。（よろしければご用件をうかがいますが）	
復唱確認	復唱いたします。〇〇〇－〇〇〇〇－〇〇〇〇、株式会社■ ■の ××様でいらっしゃいますね。	
自分を名乗る	確かに申し伝えます。 私〇〇と申します。	・ 相手のために、責任の所在を明確にする
処置の確認	□□が戻りましたらお電話差し上げるように申し伝えます。	
終わりの挨拶	失礼いたします。（または「ありがとうございました」）	・ 相手が切ってから受話器を置く

電話応対（演習シート）



あなたはお客様から電話を受けました。同じ職場には、あなた以外に14名の社員がいます。
いまの時刻は午前11時半。各々の状況は書いてある通りです。

林課長
電話中

田中部長
14:00まで会議中

加藤課長
小野寺と話し中

大野 風邪で欠勤	木下 出張中 明日出社予定
大山 来客中 12:00戻り	小野寺 加藤課長と話し中
島田 外出中 16:00戻り	長嶋

伊東 14:00まで会議中	安田
森下 電話中	関 外出中 直行直帰
野本 遅刻 14:00出社予定	あなた

演習シート、こんな時どうする？

相手	状況	対応例
田中部長 伊東	14:00まで会議中	会議中とは伝えない「あいにく〇〇は席をはずしております」「あいにく〇〇は来客中でございます」 「午後2時には席に戻る予定ですが、いかがいたしましょうか」※電話では24時間表記で話さない
加藤課長 小野寺	お互いに話し中	話しの内容により対応法は変わるが、まずは加藤課長・小野寺さんにお伺いを立てる。「〇〇さん、お話し中すみません。△△の□□さまから××に関してお電話が入っております。いかがいたしましょうか」指示に従って対応する
林課長 森下	電話中	電話中と伝える 「申し訳ございません。ただいま〇〇は他の電話に出ております」 すぐ終わりそうな様子：「まもなく終わりますので、少々お待ちいただけますでしょうか」 長引く様子：「電話が長引きそうですので、終わりましたら、こちらからお電話させていただきますでしょうか」
大野	風邪で欠勤	次の出社日によって対応法が変わる 翌日復帰が分かっている場合：「野は本日、休みを取っております。明日、出社予定ですが、いかがでしょうか」 復帰がいつになるか不明な場合：「あいにく大野は、本日、休みを取っております。よろしければご用件を承ります」
木下	出張中 明日出社予定	出張中と伝える 「あいにく木下は、本日は出張しております。明日には戻りますがいかがいたしましょうか」
大山	来客中	来客中と伝える 「あいにく大山は、来客中でございます」 「12時には戻る予定ですが、いかがいたしましょうか」
関	外出中 直行直帰	終日外出と伝える 「あいにく関は終日外出で戻る予定がございません。明日は通常通り出社する予定ですがいかがいたしましょうか」
野本	遅刻 14:00 出社予定	間違えても遅刻とは言わない 「本日野本は外出しております、午後2時ごろには戻る予定です。いかがいたしましょうか」
伊藤 伊東	同じ苗字が存在	対象者を必ず確認する 「弊社にイトウが2名おりまして、恐れ入りますが下の名前はお分かりになりますでしょうか」

慌てない

対応できる相手に取り次ぐことだけを意識して、
慌てずに、普段よりもむしろゆっくりと対応するぐらいの意識で対応する。

相手の話をしっかり聴く

復唱・確認・オウム返しをすることで、
「あなたの話をしっかり聴いています」という姿勢を示す

素早く取り次ぐ

状況が把握できて、自分では対応できないと分かった場合には、
対応できる人に素早く替わる、早めに引き継ぐ

メモを忘れて、適切な伝言ができない

- ・相手の話を聞くことに一生懸命になり過ぎてしまい、
用件を聞いているうちに、相手の会社名や名前を忘れてしまう
- ・会社名や名前を正確に聞き取れなかったのに、
聞き返せずにそのままにしてしまう

適切に伝言するために、電話に対応しながらしっかりメモを取る
メモを取れなかった・聞き取れなかった内容は必ず確認する

電話の切り方を間違えて、相手を不快にさせてしまう

- ・ 相手より先に電話を切ってしまう
- ・ 固定電話を切る際に、大きな音で「ガチャン」と切ってしまう



- ・ 電話は相手（かけてきた側）が切ってから切る
- ・ 受話器を置いて切るのではなく、
指でフックを押して電話を切ってから受話器を置く

保留ボタンと間違えて、電話を切ってしまう

⇒ビジネス電話に慣れていない人が大半です。電話の操作に慣れましょう。

保留ボタンを押し忘れる

⇒社内の声が相手に丸聞こえになってしまうケース。クレームにも繋がるので注意！

取り次ぎミス

⇒社内に複数いる姓の人（田中さん、佐藤さん等）に電話がかかってきた場合など。

⇒とくに中堅大手企業の場合、電話を受ける際は宛先の部署を確認することが基本

社外に社員の名前を伝える際に、敬称を付けてしまう

⇒敬語をしっかりと身に付けましょう

会社概要



- 株式会社ジェイック  [TYO:7073]
- 設立 : 1991年3月
- 資本金 : 2億5282万円 (2020年1月末時点)
- 社員数 : 212名 (2021年1月末時点)
- 取引先 : 76,633社

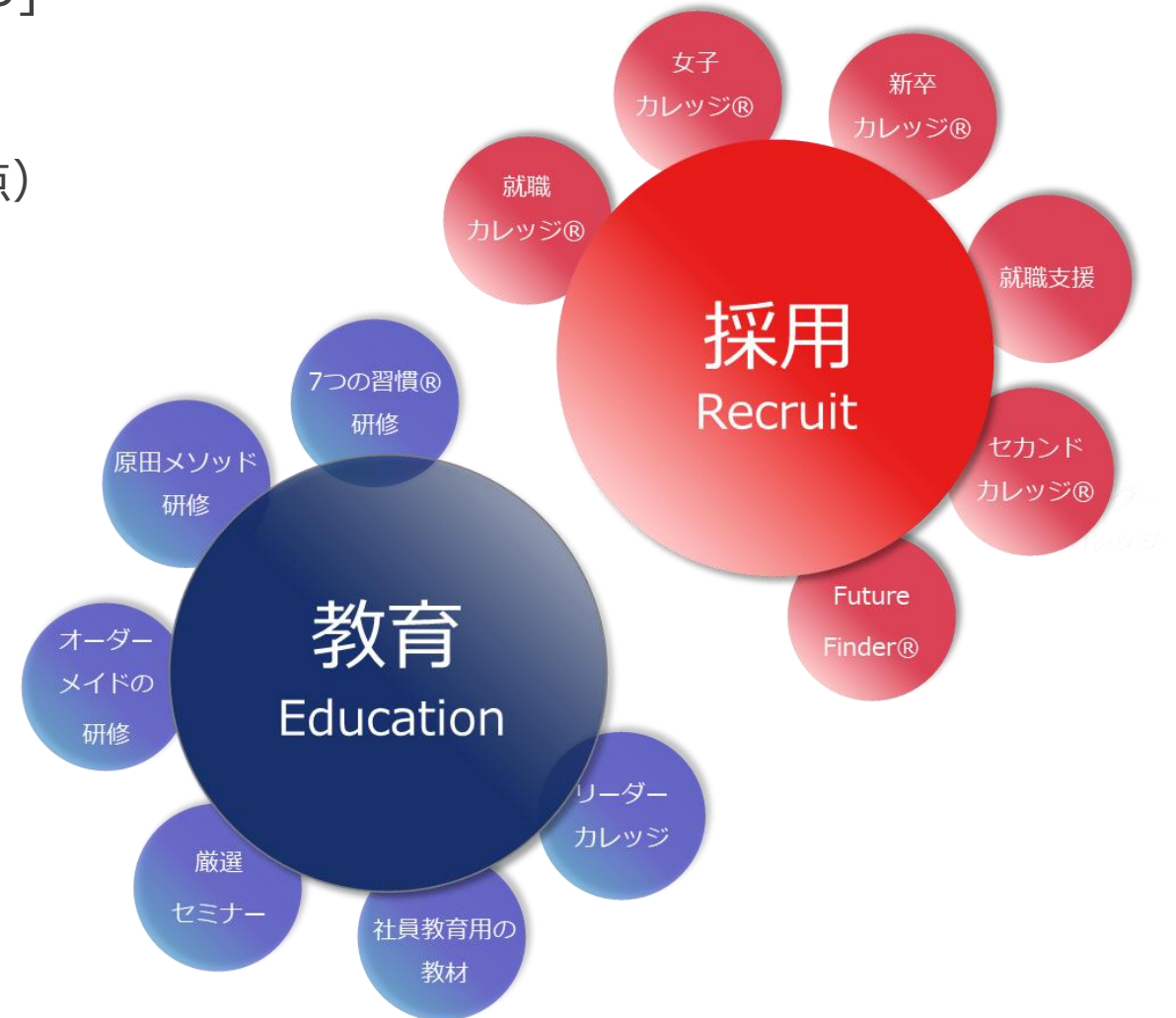
mission

企業のホームドクター、人材のメンターとなり
人と組織の限りない可能性に貢献し続ける

vision

「学ぶ楽しさ」「働く幸せ」「成長する喜び」に
満ちあふれた社会を実現する。

※2022年時点



株式会社ジェイックは

- ① **ヒューマンスキル分野**
(主体性、リーダーシップ、コミュニケーション、強み発揮etc)
- ② **新入社員、若手、管理職**

の研修を得意とする教育会社です。



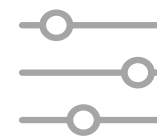
個別研修
(講師派遣)



公開セミナー
(対面型)



内製化支援
(講師育成/コンテンツ提供)



E-learning
(動画学習)

【株式会社ジェイック】

教育事業部

→ ご相談はこちらから ←

Mail : kenshu@jaic-g.com

TEL : 03-5282-7600

テレワーク体制となっておりますので、電話でのお問い合わせは、
折り返しの対応とさせていただくことが多くなります。予めご了承ください。