

Text Book

---

## ▶ ビジネス電話対応



## ▶ ビジネス電話応対

chapter 01	電話の特性	2
chapter 02	電話応対の心構え	3
chapter 03	電話応対の第一声とよく使う言葉づかい	3
	(1) 第一声のポイント	3
	(2) 電話応対でよく使う言葉づかい	4
chapter 04	電話の基本的な流れ	4
chapter 05	電話の受け方の流れ	8
	(1) 名指し人がいる場合	8
	(2) 名指し人が不在の場合	9
	(3) 名指し人が不在の場合の応対(詳細)	10
	(4) 問い合わせの電話がかかってきたとき	12
	(5) 苦情の電話がかかってきたとき	13
	(6) 間違い電話がかかってきたとき	13
chapter 06	電話のかけ方	14
	(1) 電話のかけ方の流れ	14
	(2) 電話をかけるときの注意点	15
	(3) ケース別電話のかけ方	16
chapter 07	伝言メモ作成	17
chapter 08	取り次ぎ方の検討 練習問題	18
chapter 09	携帯端末使用のマナー	19

ビジネスにおいて、電話は欠かせないコミュニケーションツールです。電話は直接会わず手軽に、お客様や取引先、社内の離れた部署にいる方々と話すことができます。

対面のコミュニケーションとは異なる電話の特性を理解し、会社の代表として正確で、感じの良い電話応対を心がけましょう。

また、最近は携帯電話を使うことも多くなっていますが、会社のビジネス電話の使い方をきちんと覚え、きちんと対応できるようになりましょう。

## chapter 01

# 電話の特性

## お互いの姿が見えない

声だけのコミュニケーションなので、お互いの姿が見えません。言葉の行き違いによる誤解には気をつけましょう。また、電話中の態度にも注意が必要です。態度は声に表れます。

## 記録に残らない

電話は声のみのやりとりです。録音機器などを使用していなければ、口約束したところで、記録に残らないということを念頭におきましょう。

## 一方的である

いつでもかけられるという便利さの裏で、相手の時間を一方的に拘束するということもあります。かける時間など、相手への配慮も忘れないようにしましょう。

## 費用がかかる

かける際は、時間だけでなくお金も浪費します。要領よく簡潔に話しましょう。

## chapter 02

## 電話対応の心構え

正 確	電話は音声だけでやりとりするので、相手が聞き取りやすいよう、はっきり、ゆっくり話します。また、相手の話を聞き間違えたりしないよう、必ずメモを取り、復唱確認します。
迅 速	電話をかけた方、受けた方ともに時間を奪われることになります。そのため、呼び出し音が鳴ったらすぐにとる、保留のままで必要以上に長く相手を待たせない、といった配慮が重要です。
簡 潔	電話をかければ、通常は通話料がかかります。だらだらと話すのは、禁物です。また、たとえこちらから電話をかけた場合でも、話している間は相手の時間を奪うことになるため、失礼です。5W3Hで要点を押さえ、相手にわかりやすいように話します。
丁 寧	電話は、声だけでもお互いの態度を何となく感じるものです。きちんとしたあいさつや言葉づかいは当然ですが、相手に見えない表情や態度でも心を込めた対応が必要です。

## chapter 03

## 電話対応の第一声とよく使う言葉づかい

## (1) 第一声のポイント

- ① 明るく、はっきりと、聞き取りやすい声で出る
- ② 姿勢を悪くしたり、下を向いて話さない
- ③ 2コールまでに出る
- ④ 左手で受話器を取り、右手でメモの用意をする  
※左利きの場合は逆
- ⑤ 「はい、<会社名> <名字>でございます」と出る



## (2) 電話対応でよく使う言葉づかい

状 況	言 葉
相手の名前を伺うとき	失礼ですが、どちらさまでしょうか。
相手の名前の復唱	●●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。
用件を伺うとき	恐れ入りますが、どのようなご用件でしょうか。
名指し人が電話中	申し訳ございません。あいにく■■■はただ今他の電話に出ております。 終わりましたらこちらからお電話差し上げましょうか。
外出しているとき	申し訳ございません。あいにく■■■はただ今外出しております。 ●時に戻る予定ですが、いかがいたしましょうか。
伝言を受けるとき	よろしければ伝言を承りますが、いかがでしょうか。
電話対応の最後のあいさつ	わたくし、□□課の〇〇が承りました。

### chapter 04

## 電話の基本的な流れ

### 1.ベルが鳴ったらすぐに準備し返事をする

- ・受話器は左手で、ペンは右で持つ（左利きの人は逆に）
- ・第一声、声の印象が大切（明るい声が出ているか）

例：3回以上鳴ったら「お待たせいたしました」

5回以上鳴ったら「大変お待たせいたしました」を目安に。

### 2.名乗る

- ・「もしもし」は不要

例：「はい、〇〇（会社名）〇〇（名字）でございます」

「おはようございます。いろは工業田中でございます」

### 3. 相手を確認する

---

- ・ 聞き間違いのないように復唱し、メモをとる  
例：「〇〇様でいらっしゃいますね」
- ・ 名乗らない相手には  
例：「失礼ですが、どちらさまでしょうか」
- ・ 氏名だけしか名乗らない相手には  
例：「失礼ですが、どちらの〇〇様でしょうか」
- ・ 不明なときには直ちに聞き返す

### 4. あいさつ

---

- ・ 相手にふさわしいあいさつをする
- ・ 相手が社外の人なら  
例：「いつもお世話になっております」など
- ・ 朝10時ぐらいまでは  
例：「おはようございます」

### 5. 用件を聞く

---

- ・ 落ちついて正確にメモをとる
- ・ あいづちを打ち、相手の話に反応を示すことで傾聴の姿勢を示す
- ・ 理解できないこと、聞き取れないことは、納得するまで尋ねる。わからないままにしない
- ・ 相手の声が聞き取りにくい場合  
例：「恐れ入りますが、お電話が少し遠いようですが…」
- ・ 要領を得ない場合  
例：「申し訳ございませんが、もう一度お願いできますでしょうか」

## 6.責任ある対応を

- ・「少々お待ちください」と言ってただ待たせるのではなく、なぜ待たせるのか、どのくらい待たせるのか責任ある対応をする

例：「ただいま呼んで参りますので、少々お待ちください」

「お調べいたしますので、少々お待ちください」

- ・相手に同じ話をさせないように、担当者に要領よく用件を伝えてから代わる  
※保留ボタンを使ってこちらの声が相手に聞こえないよう配慮する。
- ・代わった者が「ご用件はただ今伺いました」と言えるように
- ・たらい回しにしない

## 7.要点をまとめる

- ・相手の会社名（所属）・氏名・用件のポイントを確認することで、相手に安心感を与える
- ・数字、固有名詞、同意語などは、とくに念入りに確認する

例：「〇〇の用件でございますね」

## 8.終わりのあいさつ

- ・気を抜かないで心を込めて丁寧に、語尾までしっかりと

例：「失礼いたします」

「ありがとうございました」

## 9.受話器を置く

- ・かけ手が切るのを待って受話器を丁寧に置く





## 10.伝言する

- ・ 電話を受け、受け手の担当者が不在の場合は伝言メモを作成する
- ・ 不在であった担当者が、帰社後に伝言メモを見て、誰から電話があったかを確認するための重要な記録となる
- ・ 本人が戻ってきたら、念のため電話があったことを伝える

伝 言 メ モ

宛名を書く

様宛

電話を受けた日時を書く

月 日 ( ) 時 分

☐ 電話がありました

☐ 折り返し電話をください (TEL: )

☐ 改めて電話をしていただきます

様より

どなたからの電話か書く

用件を簡潔に書く

ご用件

受けたあなたの名前を書く

以上

受け

### 伝言メモ作成のポイント

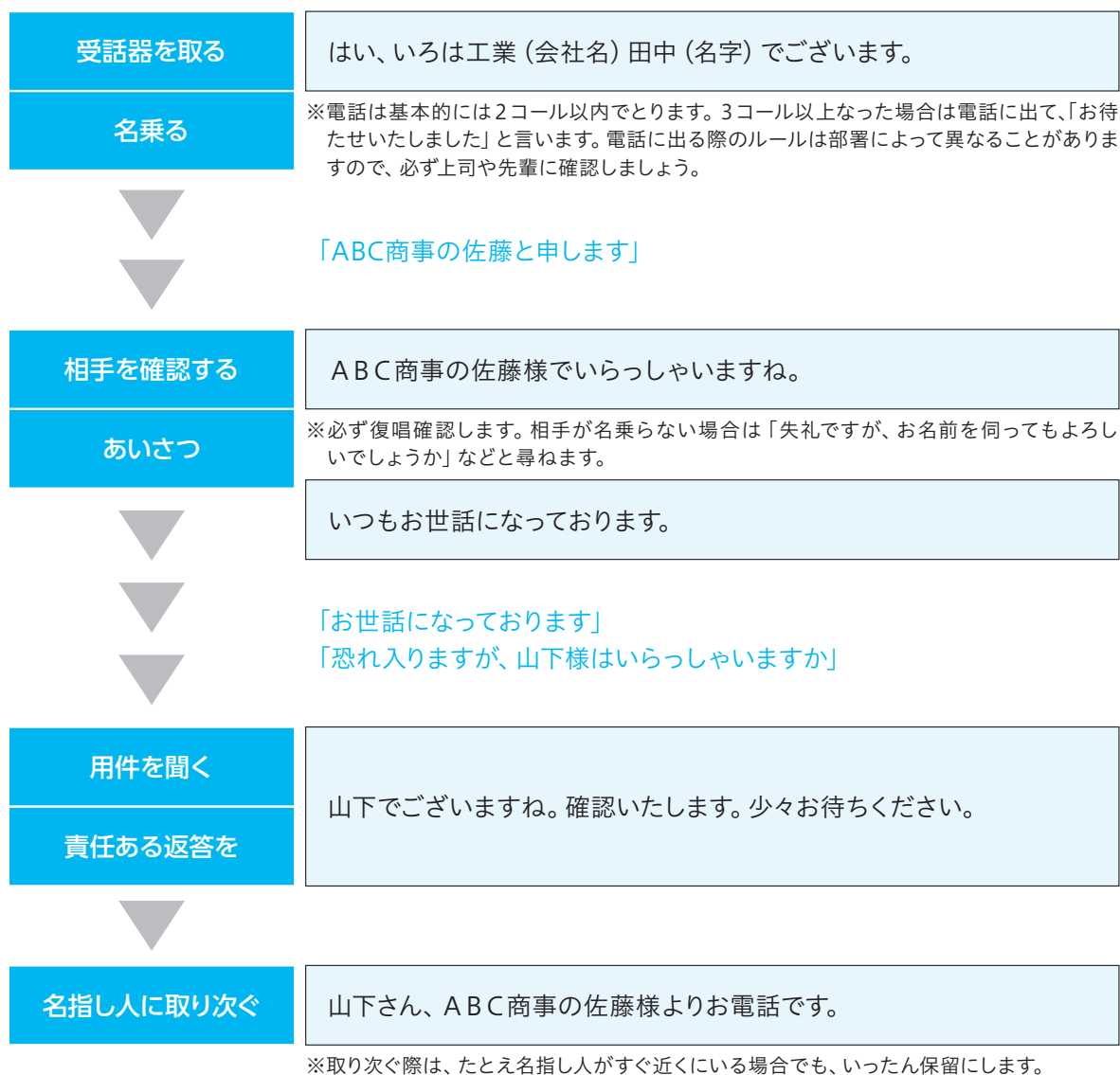
- 用件は簡潔かつ正確に書く
- 読める字で丁寧に書く
- 電話の後、すぐに書く
- 必要事項をすべて書く (5W3H)

### 5W3Hとは

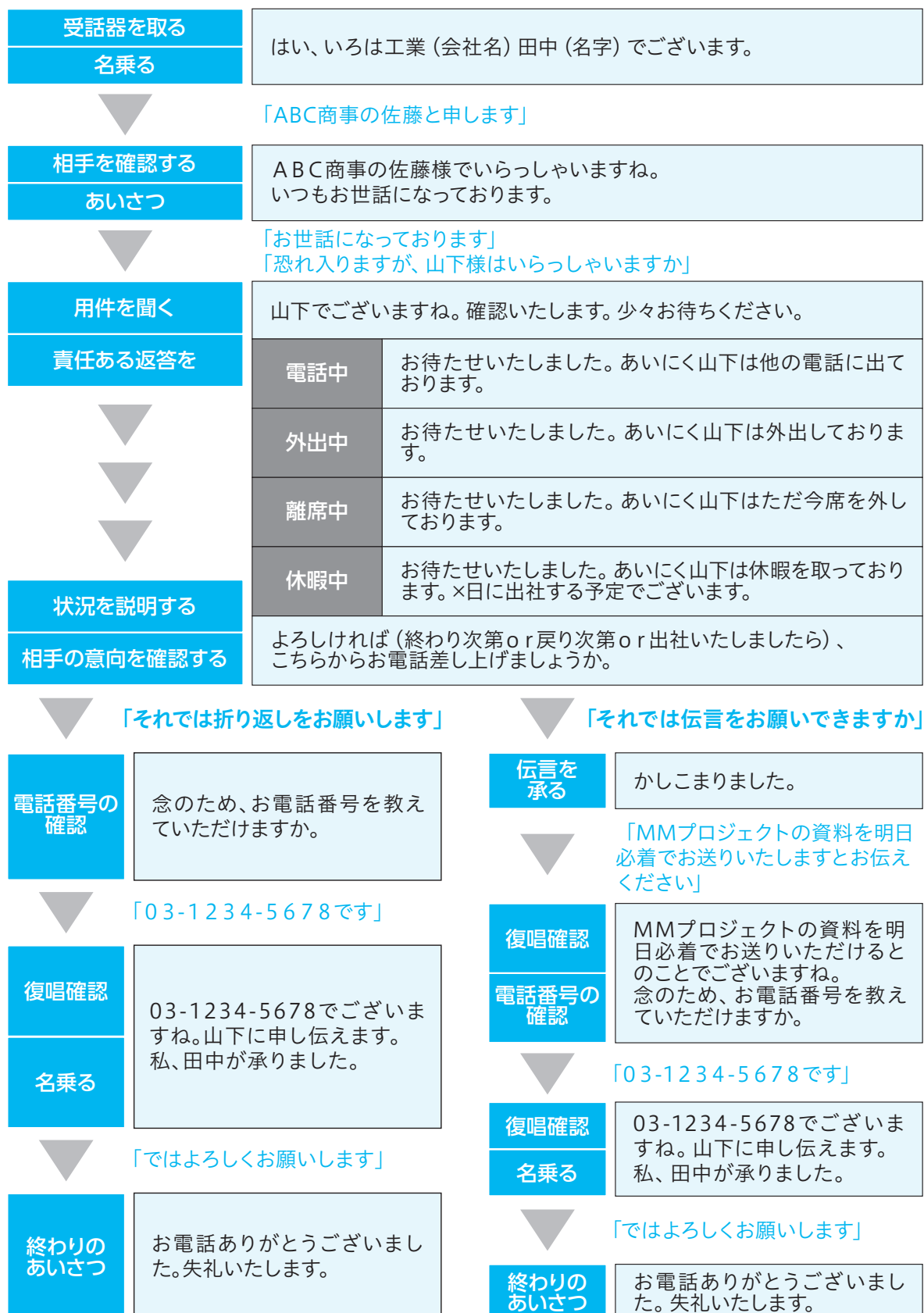
- Why ..... どのような理由で (目的)
- What ..... 何を (用件の内容)
- Who ..... 誰が、誰に
- Where ..... どこで (場所)
- When ..... いつ (期限、時間)
- How ..... どのように (方法、手順)
- How much ..... いくらで (費用)
- How many ..... どの程度 (数量、比率)

電話は「正確に」「早く」受けることがポイントです。そのためには、いつも手元にメモ用紙と筆記用具を準備しておくこと、相手の話の要点を確認するために復唱することが大切です。

### (1) 名指し人がいる場合



## (2) 名指し人が不在の場合



### (3) 名指し人が不在の場合の対応(詳細)

#### ① 名指し人が席を外している

- ・席を外していることを告げ、相手の意向を聞く
- ・折り返し電話をする場合は、相手に電話番号を確認する
- ・伝言を依頼された場合は、「かしこまりました」と伝え用件を聞く
- ・伝言内容は必ずメモし、復唱する

例:「MMプロジェクトの資料を明日必着でお送りいただけるとのことでございますね」

- ・受信人の名前を告げ、責任を明らかにし、相手を安心させる
- ・相手をたらい回しにしない

例:「××は、あいにく席を外しております。戻りましたらこちらからお電話いたしましょうか」

例:「私は〇〇部の△△と申しますが、〇〇の件でお電話いただいたことを確かに申し伝えます」

#### ② 名指し人が外出中、または出張中

- ・不在の理由と帰社予定時刻を告げ、相手の意向を聞く  
(周囲の人が外出するときには、予定を聞いておくようにする)

例:「××は、ただ今外出しておりまして、15時には戻る予定でございます。

私であればご用件をお伺いいたしましょうか」

#### ③ 名指し人が会議中

- ・会議の前に、出席者や周囲の人に電話がかかってきたときの処理方法を確認しておく
- ・お客様に対して社内の会議を優先させるのは失礼ではあるが、電話をすべて取り次ぐと会議に支障をきたすため、急用以外は遠回しな言い方で断わる
- ・出席中の人が待っている電話とわかれば、メモなどでそっと本人に取り次ぐ

例:「あいにく〇〇は別室で打ち合わせのために席を外しております。お急ぎでなければ、

16時には終わる予定ですので、戻り次第こちらからお電話差し上げましょうか」

#### ④ 名指し人が電話中

- ・電話中であることを告げる

例：「恐れ入りますが、確認いたしますので、少々お待ちください」

- ・保留にし、名指し人にメモを渡す

- ・すぐに出られそうなき

もう少しお待ちいただくことを伝え、また保留にする

例：「あいにく〇〇は別の電話に出ております。もうすぐ終わりますので、少々お待ちください」

- ・話しが長引くとき

折り返し電話することを伝える

例：「申し訳ございません。〇〇は別の電話に出ております。お差し支えなければご用件を伺いまして、こちらからお電話させていただきますが、いかがでしょうか」

#### ⑤ 名指し人が接客中

- ・電話をかけてきた相手が急いでいる場合は、誰からどういう用件でかかってきた電話かメモに書いて渡す

例：「恐れ入りますが、確認いたしますので、少々お待ちください」

- ・会話を中断しないようにタイミングを見計らってメモを渡す
- ・電話の内容を接客中の相手には知らせないようにする
- ・接客中の相手に断わることを忘れない

例：「お話し中、失礼いたします」

- ・重大な用件で接客中であることがあらかじめわかっている場合は、断わる

例：「あいにく〇〇は席を外しております。お差し支えなければご用件を伺いまして、こちらからお電話をさせていただきますが、いかがでしょうか」

#### ⑥ 名指し人が休んでいる

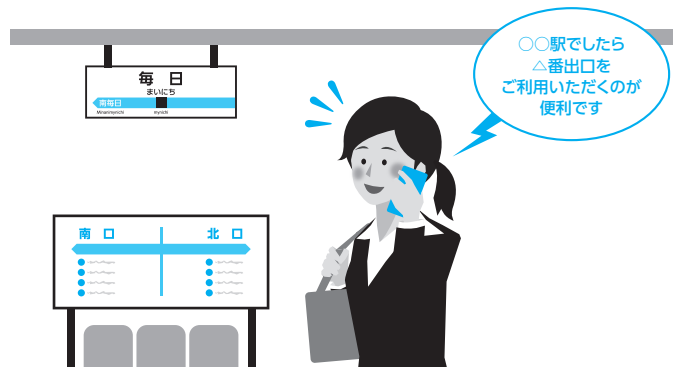
- ・一言、お詫びを言う

例：「申し訳ございません。〇〇は本日休みを取っております」

## (4) 問い合わせの電話がかかってきたとき

### ① 道順を尋ねる電話

- ・相手が現在いる場所を確かめる
- ・相手の利用する交通機関を確かめる
- ・目印となる建物などをはっきり伝える
- ・最寄りの駅からの所要時間を伝える
- ・早口で話さない。ゆっくりと説明する



### ② 調べるのに時間がかかる

- ・手間取るとしたら、途中で電話に出て一言断わるか、一度切ってこちらからかけ直す

例：「恐れ入りますが、お調べするのに少々時間がかかりますので、一度お電話を切らせて  
いただいて、わかり次第こちらからお電話いたします。大変恐縮ですが、お名前と  
ご連絡先を教えてくださいませんか」

### ③ 相手の用件が自分ではわからない

- ・自分で処理できないと思ったら、すぐに上司や先輩に代わってもらう

例：「誠に申し訳ございませんが、私にはわかりかねますので、担当のものに伝えまして、  
折返しお電話を差し上げたいと思います。大変恐縮ですが、お名前とご連絡先を教  
えていただけますでしょうか」

## (5) 苦情の電話がかかってきたとき

- ・電話に出たあなたが会社の代表ということを念頭において対応する
- ・まずお客様の気持ちを全面的に受けとめようとする姿勢で対応する
- ・不愉快な思いをされたお客様の立場に立って、誠意ある対応をする
- ・速やかに解決することが大切だが、場合によっては、時間をおいて慎重に対応することもある
- ・必ず自分の名前を相手に告げて責任を持つ
- ・自分ではっきりとした回答ができないときには、担当者か責任者に代わる。その際には、お客様にたらい回しにされたという印象を持たれないように注意する



## (6) 間違い電話がかかってきたとき

- ・間違い電話にも親切に対応する
- ・相手のかけた電話番号を確認する

例：「恐れ入ります。こちらは〇〇でございます。失礼ですが、弊社宛におかけですか」

## (1) 電話のかけ方の流れ

電話という手段で、相手の業務時間を割いてもらっている以上、端的で相手がきちんと理解できる内容の話をしなければなりません。また、相手が実際に目の前にいるつもりで姿勢を整えて電話をすることも大切です。



電話を切るときは、かけた側から切るのが原則です。  
 ただし、相手が目上の人の場合は相手が切るのを待ちます。



## (2) 電話をかけるときの注意点

### ① 電話で済む用件、済まない用件の見極め方

#### ■ 電話が望ましいとき

- ・事故発生などの緊急時
- ・面会の約束をするとき（約束した面会の日時は改めてメールで伝える）
- ・時間に遅れるとき
- ・簡単な報告あるいは報告書完成までに時間がかかるため、先に要点のみの報告をするとき
- ・外出先や出張先から予定変更や交渉の経過を報告するとき
- ・簡単な内容について急いで確認しなければならないとき

#### ■ 電話で済ませるのが不適當なとき（文書で示すか、直接出向いて用件を済ませる）

- ・記録を残す必要があるとき（文書で示す）
- ・複雑な説明や抽象的な説明をするとき（直接出向く）
- ・問題を起こしたときのお詫び（文書かつ、直接出向く）
- ・特に秘密を要する内容を伝えるとき（文書または直接）

### ② 通話中、相手の態度が急変した場合の見極め方

相手の話し方の雰囲気（話をよく聞いていない、そわそわし始めたなど）から相手の置かれている状況を察知し、話を早く切り上げるか、話を続けてよいかを尋ねましょう。

#### ■ 相手の話しづらい状況として

- ・会議、打ち合せ中
- ・来客や別の電話がかかってきた
- ・時間がなくなった

例：「このまま、続けてもよろしいでしょうか」

### (3) ケース別電話のかけ方

#### ① 相手が不在であったとき

- ・ かけ直すときには、相手の帰社予定時刻を聞く
- ・ 伝言を頼むときは、用件を最小限にまとめ、伝言を頼んだ人の名前を聞く

例：「〇〇に関するお返事を明日までにお願いたします、とお伝えください」

「失礼ですが、お名前を教えてくださいませんか」

#### ② 相手が多忙でかけ直すとき

- ・ 相手が忙しそうなときは、相手の都合を伺う配慮が必要
- ・ かけ直す場合には、あらかじめ、いつかけ直せばよいか時間を聞いておく

例：「今、お時間はよろしいでしょうか」

「後ほどおかけ直したいのですが、何時ごろがよろしいでしょうか」

#### ③ 通話中、電話が切れたとき

- ・ 切れてすぐお互いがかけては繋がらないので、目下の方から、また対等であれば原則的にはかけた方からかけ直す。お客様の場合はこちらからかけ直す
- ・ 受ける方であれば、しばらく席を離れずに電話を待つ
- ・ しばらく待ってもかかってこないときは、受けた側であってもこちらからかけてみる

例：「電話が切れまして、失礼いたしました」

講師と受講者代表のやりとりを聴いて、伝言メモを作成してみましょう。

## 伝 言 メ モ

様宛  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ 月 日 ( ) 時 分

様より  
\_\_\_\_\_

- ☐ 電話がありました
- ☐ 折り返し電話をください (TEL: \_\_\_\_\_ )
- ☐ 改めて電話をしていただきます

ご用件

以上

受け  
\_\_\_\_\_

それぞれの状況に応じて対応を考えてみましょう。

場面設定 : AM 10:00

① 安藤さん 商談中	
② 先輩社員の伊藤さん 電話中	
③ 遠藤さん 遅刻中	
④ 大島さん お手洗い	
⑤ 加藤課長 12時終了の会議出席中	
⑥ 木村さん 休暇中 (1週間後出社予定)	
⑦ 工藤さん 出張中 (3日後出社予定)	
⑧ 小松さん 外出中 (携帯電話を持っている)	

携帯電話やスマートフォンは、今や仕事にもプライベートでも欠かせないアイテムとなりました。しかし使い方を間違えると相手への配慮やマナーを欠くことになります。使用場所や時間、声の大きさなど、公共のルールを守ることが大切です。

## 1.使用する場所を考慮する

- ・周囲の迷惑にならない場所で使用します。特に相手の携帯電話にかける場合は、相手が話している状況にあるかを考慮しましょう
- ・会社や仕事上の機密情報や取引先の情報が漏れないよう会話の中身や場所に注意しましょう

## 2.公共の場所では使用を控える

- ・病院や電車、バス内など、公共の場や、使用を禁止されている場所ではマナーモードにする、電源を切るなどの配慮をしましょう

## 3.会議や商談、研修の場では音が鳴らないようにする

- ・会議や打ち合わせ中など原則マナーモードか電源を切り、着信音が鳴らないようにします。また、会議の場で携帯電話やスマートフォンを触わる姿は、相手に良い印象を与えないため、かばんにしまっておくなどの対応が必要です

## 4.社員の携帯番号を安易に教えない

- ・名指し人が不在で、相手から携帯電話の番号を聞きたいと言われたときも、安易に教えないようにする必要があります。基本的にはこちらから名指し人に連絡をとり、折り返しかけてもらうようにします

Handwriting practice paper with 20 horizontal dotted lines for writing. At the bottom right, there is a cartoon illustration of a man in a suit and tie, sitting at a desk and writing on a piece of paper with a pen.



## 練習問題 解答例

それぞれの状況に応じて対応を考えてみましょう。

場面設定： AM10:00

① 安藤さん 商談中	あいにく安藤は席を外しております。戻りましたらこちらからお電話差し上げましょうか。 (あいにく安藤は打ち合わせ中でございます)
② 先輩社員の伊藤さん 電話中	あいにく伊藤は他の電話に出ております。終わり次第こちらからお電話差し上げましょうか。
③ 遠藤さん 遅刻中	あいにく遠藤は外出しております。戻りましたらこちらからお電話差し上げましょうか。
④ 大島さん お手洗い	あいにく大島は席を外しております。戻りましたらこちらからお電話差し上げましょうか。
⑤ 加藤課長 12時終了の会議出席中	あいにく加藤は会議中でございます。12時に終わる予定でございます。戻りましたらこちらからお電話差し上げましょうか。
⑥ 木村さん 休暇中 (1週間後出社予定)	申し訳ございませんが、木村は休暇を取っております。来週●日○曜日に出勤する予定でございます。 お急ぎでしたら、ご用件を承り、わかるものと代わりますが、いかがでしょうか。
⑦ 工藤さん 出張中 (3日後出社予定)	あいにく工藤は出張しております。3日後の●日○曜日に戻る予定でございます。こちらから工藤に連絡を取り、工藤よりお電話させていただきますでしょうか。
⑧ 小松さん 外出中 (携帯電話を持っている)	申し訳ございませんが、本日は戻らない予定でございます。こちらから小松に連絡を取り、小松よりお電話させていただきますでしょうか。



# memo

A cartoon illustration of a man with dark hair, wearing a black suit, white shirt, and blue tie. He is sitting at a dark grey desk, holding a blue pen in his right hand and writing on a small white notepad. The background is white with horizontal blue dotted lines.



お問い合わせは

株式会社 マイナビ 教育研修事業部

E-mail : [hrd@mynavi.jp](mailto:hrd@mynavi.jp) <https://hrd.mynavi.jp>



氏 名