

仕事で使える電話応対

<研修のポイント>

ビジネス電話応対の基本や、状況別の言い回しを確認します。
学習内容は、・ビジネス電話の基本応対 ・電話の取り次ぎ（言い回しの基本）
・電話の取り次ぎ（不在時・伝言メモ）などです。

■ビジネス電話の基本応対

1-1.ビジネス電話の特徴と心構え

「好感度」「正確さ」「簡潔さ」

ビジネス電話の特徴	心構え
声と言葉だけのやり取り	適度な早さで話す、復唱確認、メモに残す
一方的で相手の状況が見えない	正確、丁寧に
コストがかかっている	用件は簡潔に
会社の代表としての応対である	爽やかな笑顔、明るい声でハキハキと
不特定多数の相手からかかってくる	間違い電話にも丁寧に

Copyright © PERSOL TEMPSTAFF CO., LTD. All Rights Reserved.

1-1 ビジネス電話の特徴と心構え

電話は欠かせないビジネスツールです。ビジネス電話に要求されるのは、好感度、正確さ、簡潔さです。

どんな内容の電話がかかってきても、電話の相手に失礼がないように応対しましょう。

電話の特徴として、5つ上げられます。

1つ目は声と言葉だけのやりとりであること、2つ目は一方的で相手の状況が見えないことです。このため、適度な速さで話し、復唱確認やメモを残すようにしましょう。また正確さも重要です。3つ目はコストがかかっていること。できるだけ短い時間で済むように、用件は簡潔に伝えましょう。4つ目は個人の応対が会社の代表としての応対になることです。電話であっても笑顔をつくり、明るい声でハキハキとした応対を心がけましょう。5つ目は不特定多数の相手からかかってくることです。どんな相手でも心構えは同じです。間違い電話を取る場合もありますが、間違いであっても丁寧に応対することが必要です。

1-1.ビジネス電話の特徴と心構え

■外線と内線

会社の電話には、社外との通話の「外線」と社内との通話の「内線」があります。
通常は着信音などで区別ができるようになっています。
電話の第一声を区別しましょう。

- ・外線：社名、個人名を名乗る 丁寧に感じ良く
- ・内線：部署名、または個人名から名乗る 簡潔にきびきびと

Copyright © PERSOL TEMPSTAFF CO., LTD. All Rights Reserved.

外線と内線の対応の違いについても確認しましょう。
会社の電話には、社外との通話の「外線」と社内との通話の「内線」があります。
通常は着信音などで区別ができるようになっています。電話の第一声を区別しましょう。
外線の場合は、社名、個人名を名乗ります。丁寧に感じ良く応対しましょう。
内線の場合は、部署名と個人名、または個人名から名乗ります。簡潔にきびきびと応対しましょう。

1-2.電話の受け方・かけ方

電話の受け方・かけ方

鈴木：お電話ありがとうございます。XXX産業 鈴木でございます。

山本：いつもお世話になっております。XXX商事の山本と申します。

鈴木：XXX商事の山本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。

山本：先月いただいた御社のサービスパンフレットですが、もう少し必要になりましたので、10部また私宛に送っていただけませんか。送り先住所は前回と同じです。

鈴木：はい、かしこまりました。確認させていただきます。サービスパンフレットを10部、前回と同じ住所で山本様宛にお送りいたします。私、鈴木が承りました。

山本：よろしくお願いいたします。

鈴木：ありがとうございました。失礼いたします。

Copyright © PERSOL TEMPSTAFF CO., LTD. All Rights Reserved.

1-2 電話の受け方・かけ方

電話の受け方・かけ方について、確認しましょう。

まず、電話での会話例を聞いてみましょう。

鈴木：お電話ありがとうございます。XXX産業 鈴木でございます。

山本：いつもお世話になっております。XXX商事の山本と申します。

鈴木：XXX商事の山本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。

山本：先月いただいた御社のサービスパンフレットですが、もう少し必要になりましたので、10部また私宛に送っていただけませんか。送り先住所は前回と同じです。

鈴木：はい、かしこまりました。確認させていただきます。サービスパンフレットを10部、前回と同じ住所で山本様宛にお送りいたします。私、鈴木が承りました。

山本：よろしくお願いいたします。

鈴木：ありがとうございました。失礼いたします。

1-3.電話の受け方

電話の受け方のポイント

- ・「明るく」「親切」「丁寧」が基本
- ・少し高めの声
- ・口を大きく開け、大きな声で元気よく
- ・ペンとメモを用意

Copyright by TEMPSTAFF Co., LTD. All rights reserved.

1-3 電話の受け方

電話での応対は、「明るく」、「親切」、「丁寧」が基本です。

電話に出た声が暗くてボソボソしていると聞きづらく、頼りなく感じたり不親切な印象を与えることがあります。電話に出る時は、通常のトーンよりも少し高めの声が相手に聞きやすく感じます。口を大きく開けて、お腹に力を入れ大きな声で元気よく出てください。

また、メモを取れるよう、電話の右横にはいつもペンとメモを用意しておきます。

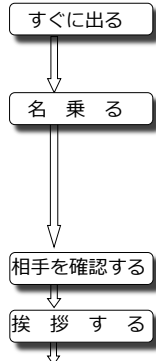
1-3.電話の受け方

電話の受け方

【 対応の流れ 】

【 会話例 】

【 対応のポイント 】



「お電話ありがとうございます」 「はい」 「おはようございます」 「お待たせいたしました」	・明るく、感じ良く ←10:30 am 頃まで ←3コール以上鳴らした場合
《 外線の場合 》 「XX産業 営業課 鈴木でございます」 《 内線の場合 》 「はい、営業課 鈴木でございます」	・わかりやすく、はっきりと
「XXX商事の山本様でいらっしゃいますね」	・相手の名前を正確にメモする
「いつもお世話になっております」	・相手・状況に合わせて挨拶言葉を使い分ける

Copyright © PERSOL TEMPSTAFF CO., LTD. All Rights Reserved.

電話の受け方について、流れとポイントを確認しましょう。

電話が鳴ったら、2コール以内に出るのが基本です。「お電話ありがとうございます」や「はい」と明るく、感じよい第一声を心がけましょう。人は電話の際に、待ち時間が「11秒」以上になるとイライラするという調査報告があります。

11秒は、ちょうど3コールに入る位の時間です。3回以上鳴ってから出る時は、「お待たせしました」の第一声を忘れないようにしましょう。

次に名乗ります。外線の場合は、社名と名前、部や課への直通電話の場合は、社名と名前に加えて、部署名まで言って出るのが基本です。もし所属部署を言わなければ、電話をかけてきた得意先や取引先の担当者が、「そちらは営業課ですか？」などと確認しなければならなくなるためです。内線の場合は、部署名、名前を言います。

相手が社名・氏名を名乗ったら、確認します。ビジネス電話は社名・名前はセットで伝えるのがルールです。

まずは社名と名前を復唱確認し、「いつもお世話になっております」と、たとえ初めての電話でも会社を代表して挨拶するのがマナーです。

もし相手が名乗らない場合には、「失礼ですが、お名前をお伺いしてもよろしいでしょうか」または「恐縮ですが、どちら様でいらっしゃいますか」と、相手の名前を確認しましょう。

そして用件をメモをとりながら正確に聞き取ります。

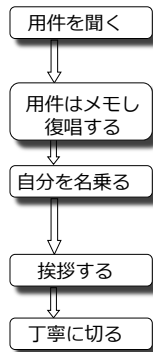
1-3.電話の受け方

電話の受け方

【 対応の流れ 】

【 会話例 】

【 対応のポイント 】



	・相づちは、「はい」とはっきり ・正確、簡潔 ・必ずメモに残す（5W4H）
「確認させていただきます」	・伝言ミス、対応ミスを防ぐため
「私、鈴木が承りました」	・責任の所在をはっきりさせ相手に安心感を与える。
「よろしくお願いいたします」 「ありがとうございました」 「失礼致します」	・相手が切ってから静かに受話器を置く

Copyright © PERSOL TEMPSTAFF CO., LTD. All Rights Reserved.

聞き取った用件は、ミスを防ぐために復唱します。他の人に取り次がず、自分が電話を切る場合は、再度名乗り、挨拶をして終わります。電話は挨拶ではじまり、挨拶で終わります。最後の挨拶までしっかりしてから、相手が電話を切ったことを確認してから受話器は静かに置きましょう。

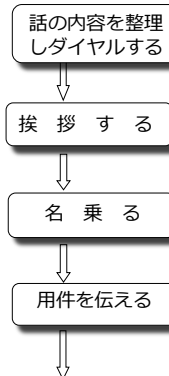
1-4.電話のかけ方

電話のかけ方

【 対応の流れ 】

【 会話例 】

【 対応のポイント 】



	・かける時間帯を考える ・相手の電話番号・所属・氏名の確認 ・用件の内容・話の順序をまとめておく
「おはようございます」 「いつもお世話になっております」	・明るく、感じよく
「XXX産業 の田中と申します」	・相手から聞かれる前に名乗る ・社名だけでなく、自分の名前も名乗る
「恐れ入りますが、営業部の山本様はいらっしゃいますか？」 「打ち合わせの件でお伺い(お願い)したいのですが」	・簡潔に要領よく話す

Copyright by TEMPSTAFF. Co.,LTD All rights reserved.

1-4 電話のかけ方

次に、電話のかけ方について、流れとポイントを確認しましょう。

電話は受けるより、かける方が何を話すがわかっているの、事前に話す内容を準備することができます。取引先などへ電話を掛けるときは、落ち着いて掛けるようにしましょう。かける場合も挨拶からスタートしますが、簡単に済ませすぐに本題に入るようにします。朝なら「おはようございます」、もしくは「いつもお世話になってます」などの挨拶言葉が一般的ですが、相手に合わせた挨拶をしましょう。聞かれる前に会社名と名前を名乗り、話したい相手の所属部署名・名前をハッキリと言います。役職名には「様」は不用なので、「誰々部長」で構いませんが、言いにくいと感じる場合は、「部長の誰々様」と言うといいでしょう。また、用件を伝える時は、簡潔にわかりやすく話すように心がけましょう。

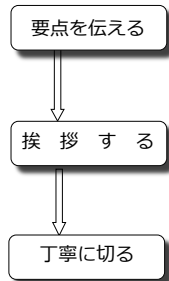
1-4.電話のかけ方

電話のかけ方

【 対応の流れ 】

【 会話例 】

【 対応のポイント 】



		- 相手の都合を感じ取りながら、失礼にならないように - 用件・内容の理解及び返事を確認
「よろしく願いいたします」 「ありがとうございました」 「失礼致します」		
		- 基本的には、かけ手が先に切る - 相手が切ったのを確認してから切る場合もある - 最後まで丁寧に

Copyright by TEMPSTAFF. Co.,LTD. All rights reserved.

用件が込み入っている場合は、要点を整理して伝えます。相手の理解度を確認しながら話を続けるようにします。最後は「よろしく願いいたします」や「失礼いたします」など、挨拶して終わります。基本的にはかけた方が先に切りますが、お客様との電話の場合は相手が切ったことを確認してから受話器を静かに置きましょう。どちらが先に切るにしろ、最後まで丁寧に対応しましょう。

■電話の取り次ぎ～言い回しの基本～

2-1.電話の第一声

電話の第一声

- ・「明るい声、感じよく、適度な早さ」が基本。
- ・通常のトーンよりもう少し高めの声が相手に聞きやすい。
- ・会社の代表としての意識を持ち、お腹に力を入れて大きな声で元気よく。
- ・聞き間違えなどがないように、名前や用件、電話番号などは復唱確認を忘れずに。

Copyright by TEMPSTAFF. Co.,LTD. All rights reserved.

2-1 電話の第一声

電話の声は「明るい声、感じよく、適度な早さ」が基本です。

特に電話の第一声で会社の印象が決まります。電話の声は自分が思っているよりも、こもりやすく電話の相手からは聞き取りにくくなる傾向があります。電話に出た声が暗くてボソボソしていると聞きづらく、頼りない感じや不親切な印象を与えてしまいます。電話に出る時は、通常のトーンよりもう少し高めの声が相手に聞きやすく届きます。会社の代表としての意識を持ち、お腹に力を入れて大きな声で元気よく出しましょう。また、聞き間違えなどがないように、名前や用件、電話番号などは復唱確認を忘れずに。電話がなったら、2コール以内に出るのが基本です。

3回以上ならした場合は「お待たせいたしました」の第一声で出ます。また10：30まででしたら、「おはようございます」の第一声が使えます。

2-2.よく使う電話表現

■一度で聞き取れなかった場合

「申し訳ございません。もう一度御社名をお伺いしてよろしいでしょうか」

■電話が聞き取りにくい場合

「申し訳ございません。お電話が少々遠いようですが・・・、もう一度お願いできますでしょうか」

■間違い電話がかかってきた場合

「こちらは、XXXX商事でございます。失礼ですが、どちらにおかけでしょうか。恐れ入りますが、もう一度お確かめのうえ、おかけ直し願えますでしょうか」

Copyright by TEMPSTAFF, Co., LTD. All rights reserved.

2-2 よく使う電話表現

電話応対時のよくある対応パターンにおいて、使える言い回しの例を、いくつか紹介します。まず、一度で聞き取れなかった場合や、電話が聞き取りにくい場合です。

「申し訳ございません。もう一度御社名をお伺いしてよろしいでしょうか」、「申し訳ございません。お電話が少々遠いようですが・・・、もう一度お願いできますでしょうか」などというといいですね。「電話が遠い、電波が悪い」など環境が原因で聞こえにくいという表現をしましょう。

相手の声が小さいというニュアンスはNGです。

次に、間違い電話の場合です。

「こちらは、XXX商事でございます。失礼ですが、どちらにおかけでしょうか。恐れ入りますが、もう一度お確かめのうえ、おかけ直し願えますでしょうか？」自分の会社名をもう一度伝え、間違い電話であることを間接的に伝えます。

ビジネス電話の場合は、不特定多数のお客様から電話があり、この先どのようなお付き合いがあるかわかりません。また、第一声で会社名を伝えていきます。間違い電話であっても良い印象を伝えられるように、感じの良い対応をしましょう。

2-2.よく使う電話表現

■すぐに取り次げない場合

「あと10分ほどかかりそうですが、いかがなさいますか」

■電話が途中で切れた場合

かけた方からかけ直し、「大変、失礼いたしました」と伝えます。

※相手がお客様の場合は、かかってきた電話でも、こちらからかけ直します。

Copyright by TEMPSTAFF, Co., LTD. All rights reserved.

続いて、すぐに取り次げない場合は、どのように伝えるのがよいのでしょうか。

「あと10分ほどかかりそうですが、いかがなさいますか？」などと、どのくらいかかるかの目安を伝え、相手の意向を尋ねましょう。

また、もし電話が途中で切れてしまったら、どう対応すべきでしょうか。

かけた方からかけ直し、「大変、失礼いたしました」と伝えます。基本的にはかけた方がかけ直しますが、相手がお客様の場合はかかってきた電話でも、こちらからかけ直すなど、やはり状況に応じた対応が必要です。

2-2.よく使う電話表現

■席を外している場合

「ただ今、席を外しております。いかがいたしましょうか」

「戻りましたら、ご連絡差し上げましょうか」

「のちほどこちらからおかけしましょうか」

Copyright by TEMPSTAFF, Co., LTD. All rights reserved.

今度は、取り次ぎたい人が、席を外している場合です。
「ただ今、席を外しております。いかがいたしましょうか」、「戻りましたら、ご連絡差し上げましょうか」、「のちほどこちらからおかけしましょうか」といった言い回しが使えますね。
トイレに行っている、給湯室に行っている、他部署に書類を届けにいている、などといった詳細な情報は相手に伝える必要はありません。「戻りましたら、のちほどご連絡」という目安を伝えずに提案する場合は短時間で戻る場合です。
短時間といっても、人によって感覚は異なりますが、30分以内でと考えると良いでしょう。

2-2.よく使う電話表現

■欠勤・休暇・出張中の場合

「あいにく、山田は休んでおります。明日、出社しましたら、ご連絡いたしましょうか」

「あいにく、本日、山田は休んでおります。よろしければ、ご用件を承りますが・・・」

「あいにく、山田は出張中でございます。来週月曜13日に出社の予定でございます。よろしければ、ご用件を承りますが・・・」

Copyright by TEMPSTAFF, Co., LTD. All rights reserved.

では、取り次ぎたい相手が、その日の内には戻らない欠勤や出張中の場合はどうでしょうか。「あいにく、山田は休んでおります。明日、出社しましたら、ご連絡いたしましょうか」、「あいにく、本日、山田は休んでおります。よろしければ、ご用件を承りますが・・・」、「あいにく、山田は出張中でございます。来週月曜、13日に出社の予定でございます。よろしければ、ご用件を承りますが……」
欠勤・休暇も理由を相手に伝える必要はありません。また出張の場合も行き先を伝える必要はありません。
出社日を伝え提案をしますが、相手が急ぎの場合は状況を伺い、話しの内容がわかる他の人と変わる、折り返し連絡するなどの対応をします。

2-2.よく使う電話表現

■ 用件が自分ではわからない場合 (名指し人の特定がない問い合わせなど)

「誠に申し訳ございません。私ではわかりかねますので、担当の者と代わります」

「誠に申し訳ございません。私ではわかりかねますので、お調べして折り返しお電話いたします」

Copyright by TEMPSTAFF. Co., Ltd. All rights reserved.

次に、用件が自分ではわからない場合です。
「誠に申し訳ございません。私ではわかりかねますので、担当の者と代わります」
「誠に申し訳ございません。私ではわかりかねますので、お調べして折り返しお電話いたします」などと伝え、無理に即答せずに、相手の名前、電話番号を尋ね、いったん電話を切り上司と相談してこちらからかけ直すようにしましょう。

2-3.名指し人不在時の対応

■ 取り次ぐ相手が電話中の場合

「ただいま、山田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いたしましょうか」

※お待ちいただく場合（電話が長引きそうな場合）
「もう少しかかるようですが、いかがなさいますか」

※折り返し電話をする場合
「念のため、電話番号をお伺いできますか？」と相手の電話番号を尋ねます。

Copyright by TEMPSTAFF. Co., Ltd. All rights reserved.

2-3 名指し人不在時の対応

最後に、名指し人が不在の時に使う言い回し表現を確認しましょう。

取り次ぐ相手が電話中の場合です。
「ただいま、山田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いたしましょうか」
このように、「他の電話に出ております」といった状況を肯定的に説明し、「相手の意向を伺う、もしくは提案をする」という伝え方をします。
電話がすぐに終わりそうな場合は、相手の了承を得てからお待ちいただく場合もありますが、その際に、電話が長引きそうになったら、「もう少しかかるようですが、いかがなさいますか」と確認を入れましょう。
折り返し電話をする場合には、「念のため、電話番号をお伺いできますか？」と相手の電話番号を尋ねます。

2-3.名指し人不在時の対応

■ 社内会議中・来客中の場合

「申し訳ございません。山田はあいにくたゞいま、会議中
でございます。午後5時に終わる予定です。
会議が終わりましたら、ご連絡いたしますでしょうか」

「申し訳ございません。たゞいま、来客中でございます。
のちほどこちらからご連絡させていただきます」

※ 「会議中でも電話は取り次ぐ」と指示がある場合、
会議中であることを相手に伝えず、会議室に内線で連絡。

※ 緊急の用件の場合は、来訪者との会話を中断しないよう
タイミングを見て「お話し中、失礼いたします」と
伝言内容をメモに書いて手渡す。

Copyright by TEMPSTAFF, Co., LTD. All rights reserved.

では、会議中、来客中の場合はどうでしょうか。

「申し訳ございません。山田はあいにくたゞいま、会議中でございます。午後5時に終わる
予定です。会議が終わりましたら、ご連絡いたしますでしょうか」と状況を肯定的に説明して戻り
の目安を伝え、やはり相手の意向を伺うか、提案をします。来客中も同様です。

会議中、来客中など、状況を簡単に伝えることが一般的ですが、もちろんどのような会議か
誰と面談しているかなどを伝える必要はありません。また、会社によって、会議中、来客中
などは伝えず、全て「席を外しております」という説明をする場合もありますので、決まっている
場合はそれに従い対応しましょう。

会議中でも電話は取り次ぐように事前に言われていた場合には、電話の相手に会議中で
あることは伝えず、内線などで会議室へ連絡します。

緊急の用件の場合には、来客中でも、タイミングを見計らって「お話し中失礼いたします」と
来訪者に断りをいれ、電話の伝言内容をメモに書いて手渡します。

2-3.名指し人不在時の対応

- 状況に応じた、臨機応変な対応
- 誠実な対応姿勢は、相手に伝わる
- 積極的に電話を取り、慣れる

Copyright by TEMPSTAFF, Co., LTD. All rights reserved.

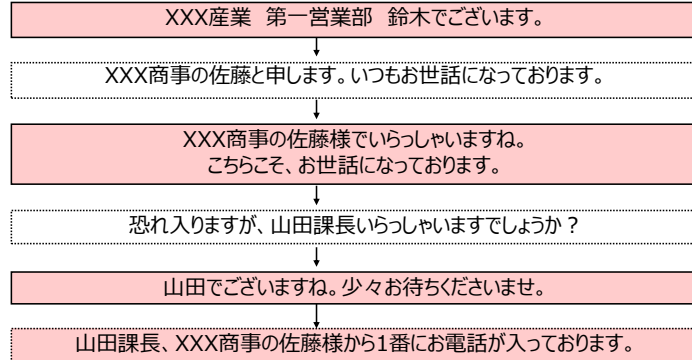
電話対応は、状況に応じて、臨機応変な対応ができるよう心がけましょう。
落ち着いて誠実に電話対応すれば、その姿勢は相手に伝わります。ある程度の慣れが
必要なので、積極的に電話を取るようになってください。

電話から入ってくる情報は非常に多く、電話対応を通して会社全体のことがわかるよう
になったり、自分が担当する仕事の理解が深まることもあります。電話が鳴ったら怖がらずに
率先して出ましょう。慣れてくれば、機転の利いた応対ができるようになるはずです。

■ 電話の取り次ぎ～不在時の対応・伝言メモ～

3-1. 不在時の対応

不在時の対応



Copyright by TEMPSTAFF. Co., LTD. All rights reserved.

3-1 不在時の対応

不在時の電話の取り次ぎ方について、確認しましょう。応対のポイントは「速やかにかつ正確に」、たらい回しはしない、「保留ボタンを必ず押す」この3つです。

まず、基本の応対を確認しましょう。

「はい、XXX産業 第一営業部 鈴木でございます。」

「XXX商事の山本と申します。いつもお世話になっております。」

「XXX商事の山本様でいらっしゃいますね。こちらこそ、お世話になっております。」

「恐れ入りますが、山田課長いらっしゃいますでしょうか？」

「山田でございますね。少々お待ちくださいませ。」

名指し人が在席していて、すぐに取り次げる場合は、

「山田でございますね、少々お待ちくださいませ」と言って電話機を保留状態にして、取り次ぎます。

そして、「山田課長、XXX商事の山本様から1番にお電話が入っております」と、会社名と名前を正確に伝えます。

この時、山田課長に取り次いでも大丈夫かどうかを確認し、確実に取り次ぎます。

社外の相手に対しては、上司でも役職や敬称は省いて「山田」と謙譲表現を使います。

役職名をつける場合には「課長の山田でございますね」と言います。

3-1.不在時の対応

不在時の対応

名指し人が電話中の場合

お待たせいたしました。
申し訳ございません。
山田は只今、他の電話に出
ております。よろしければ
終わり次第、こちらからお
電話いたしましょうか。

名指し人が離席中の場合

お待たせいたしました。
申し訳ございません。
山田は只今、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。

名指し人が外出中の場合

お待たせいたしました。
申し訳ございません。
山田は只今、外出しており
まして、3時ごろ戻る予定
でございます。戻りました
ら、こちらからご連絡いた
しましょうか。

はい、お願いいたします。/ 伝言をお伝え願います。

はい、かしこまりました。恐れ入りますが、念のため電話番号を
教えていただけますでしょうか？（伝言メモを準備）

Copyright by TEMPSTAFF. Co., LTD. All rights reserved.

次に、名指し人が不在の場合の対応です。不在の伝え方は、社内にいるが席にいない、外出、社内会議中、欠勤、昼食に出かけているなど、状況によって多少異なります。電話中の場合、離席中の場合、外出中の場合について、どのように対応するか、例を見てみましょう。

他の電話にでている場合は、「ただ今他の電話に出ています。」と告げ、「いかがいたしましょうか」、「よろしければ終わり次第、こちらからお電話いたしましょうか」などと、相手の様子に応じて対応します。

社内にはいるが席に居ない場合は「ただ今、席を外しております」と告げ、同様に「戻りましたら、ご連絡いたしましょうか」「後ほどこちらから折返しお電話いたしましょうか」など、相手にお伺いをします。

トイレに行っているとか、給湯室に行っているといった詳細な情報は相手に伝える必要はありません。「すぐに戻りますので・・・」という対応は曖昧な表現なので避けましょう。「すぐ」や「ちょっと」という時間の感覚は人によって異なります。「10分程度で戻ります」というように、できるだけ具体的に答えましょう。

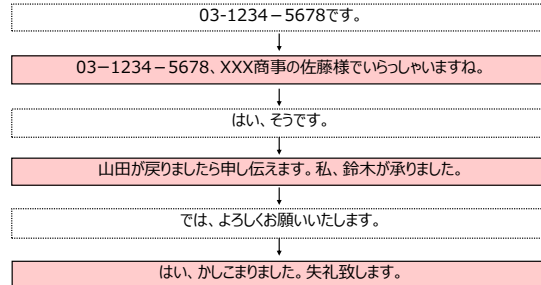
会社外に出ている場合は「申し訳ございません。あいにく山田は外出しております3時頃戻る予定でございます。戻りましたら、こちらからご連絡いたしましょうか」と、名指し人が電話に出られないことを、会社を代表して謝り、現在の状況を伝えます。

相手がとても急いでいるようなら「わたくし鈴木がご用件を承りましょうか」など状況に応じて臨機応変に対応したいものです。

相手が「それでは、お電話くださるようお願いください」「それでは、伝言をお伝え願います」と言ったら、伝言メモが必要です。その際には、電話をかけてきた相手の社名、氏名、伝言の内容をメモし、連絡先を尋ねます。「かしこまりました。恐れ入りますが、念のため電話番号を教えてくださいませんか」と尋ね、メモ用紙に書き込みます。

3-2.電話の受け方

電話の受け方



Copyright by TEMPSTAFF. Co., LTD. All rights reserved.

3-2 電話の受け方

電話番号を相手が告げたら、「ありがとうございます。それでは復唱します。03-1234-5678、XXX商事の山本様でいらっしゃいますね。」と確認し、「山田が戻りましたら申し伝えます。わたくし、鈴木が承りました。」と、伝言内容は必ず復唱し、電話を受けた自分の名前を名乗りことで、責任の所在を明らかにします。

3-3.伝言メモ

■ 伝言メモの活用

- ・ 名指し人が電話に出られない時は伝言メモを活用して、用件を正確に伝えます。

伝言メモ	
10月1日 11時45分	
山田 様へ	
会社 XXX商事	部署
氏名 佐藤 様	
☐ 電話がありました ☒ 折り返し電話してほしい (TEL 03-1234-5678) ☐ 再度、電話する ☐ 電話があったことを伝えてほしい ☐ メール確認願います ☐ 以下の伝言がありました	
受信者 鈴木	

■ 伝言メモの内容

① 5W4H

5W		4H	
WHEN	日時	HOW	方法
WHERE	場所	HOW MUCH	費用
WHO	誰が	HOW MANY	数量
WHAT	目的	HOW LONG	期間
WHY	理由		

② 内容の復唱

③ 箇条書きで分かりやすく

④ 口頭伝達

⑤ 会社ルールに従った貼り方

Copyright © PERSOL TEMPSTAFF CO., LTD. All Rights Reserved.

3-3 伝言メモ

伝言メモの作成のコツをご紹介します。まず、1つ目、5W4Hでメモすること。When、Where、Who、What、Whyの5Wに、How、いくら (How much)、どのくらい (How many)、納期や期間 (How long) の4H加えた5W4Hでメモしましょう。

具体的には、電話を受けた日時、誰に、どの誰からか (相手の会社名、名前)、電話を取った者の名前、相手の用件などです。

2つ目、内容は必ず復唱すること。言い間違い、聞き間違いといったヒューマンエラーを避けるために内容は必ず復唱します。3つ目は文章ではなく、箇条書きで要点がわかるようにすること。要点を箇条書きにして「見やすく、わかりやすく、簡潔に」がポイントです。

4つ目はメモを置いたことを口頭でも伝えること。メモを書き終わり名指し人の机に置くまでではなく、その後口頭でダブルチェック、確実に伝えるところまでが仕事です。

5つ目、メモの張り方は、会社のルールに従うこと。スケジュールボードの名前の横に磁石で留める、机の上にセロテープでとめておくなど会社のルールに則って行ってください。

また、伝言メモはお客様の情報が記載されているため、情報の取り扱いに注意しましょう。