

電話の受け方・かけ方と FAXの送り方のマナー

実施日： 年 月 日

法人名・屋号名

講師名

目次

1. 電話業務の特徴と注意点
2. 電話応対の流れ
3. 電話応対時の言葉遣い
4. 電話応対時の危険ポイントとその回避方法例
5. 電話応対の練習をしてみましょう！
6. FAX送信の基本とトラブル回避のポイント

01



電話業務の特徴と注意点

1-1. 電話業務の特徴と求められていること

(1) 声（耳からの情報）だけが頼り

→声や話した言葉だけで印象や内容が判断される

- ・好感を持たれる話し方や言葉遣い、誤解されない伝え方が必要
- ・

(2) 記録に残らない

→記憶より記録（20分後には42%、1時間後には56%忘れてしまう！
「エビングハウスの忘却曲線」）

- ・聞いた内容を忘れないようにメモを取っておくことが必要
- ・

(3) とっさの対応が求められる

→電話は不意にかかるてくる

- ・普段から正しく、丁寧な言葉遣いで対応できるようにしておく
- ・

(4) 即時性がある

→電話ではすぐに回答を得られることが多いため急ぎの連絡が多い

- ・素早い対応と回答が求められる

・

・

(5) 一方的である

→かけ手には相手の状況がわからない

- ・相手の状況に配慮することが求められるため、「」

「 」「 」は極力避ける

どうしてもかけなければならない場合は、「」

を添える

(6) 感情や態度が伝わる

→顔が見えていないからといって油断は禁物

-

(7) コストがかかる

→電話代、時間、人件費がかかる

- 準備を整えてから電話をかける

→

- 長電話にならないためにも簡潔に話す
→「　　→　　」の順で話す
- 「5W2H」の情報を押さえて話す



- When (いつ)
- Where (どこで)
- Who (だれが)
- What (なにを)
- Why (どうして)
- How (どのように)
- How Much (いくら)

(8) 電話機を使用する

- ・電話機の特性が関わってくる
→
- ・電話機は4メートル四方の音を拾うことを認識しておく
→
- ・操作ミス（転送時など）がトラブルにつながることもある
→



◆以上8つのポイントより

正確、迅速、丁寧、簡潔、明瞭であることが必要！

1-2. 電話で話すのに向かない内容は？

- ・複雑な内容（口頭で話すのが難しいもの）
- ・
- ・大切な商談
- ・
- ・重要なお客様へのお礼 など



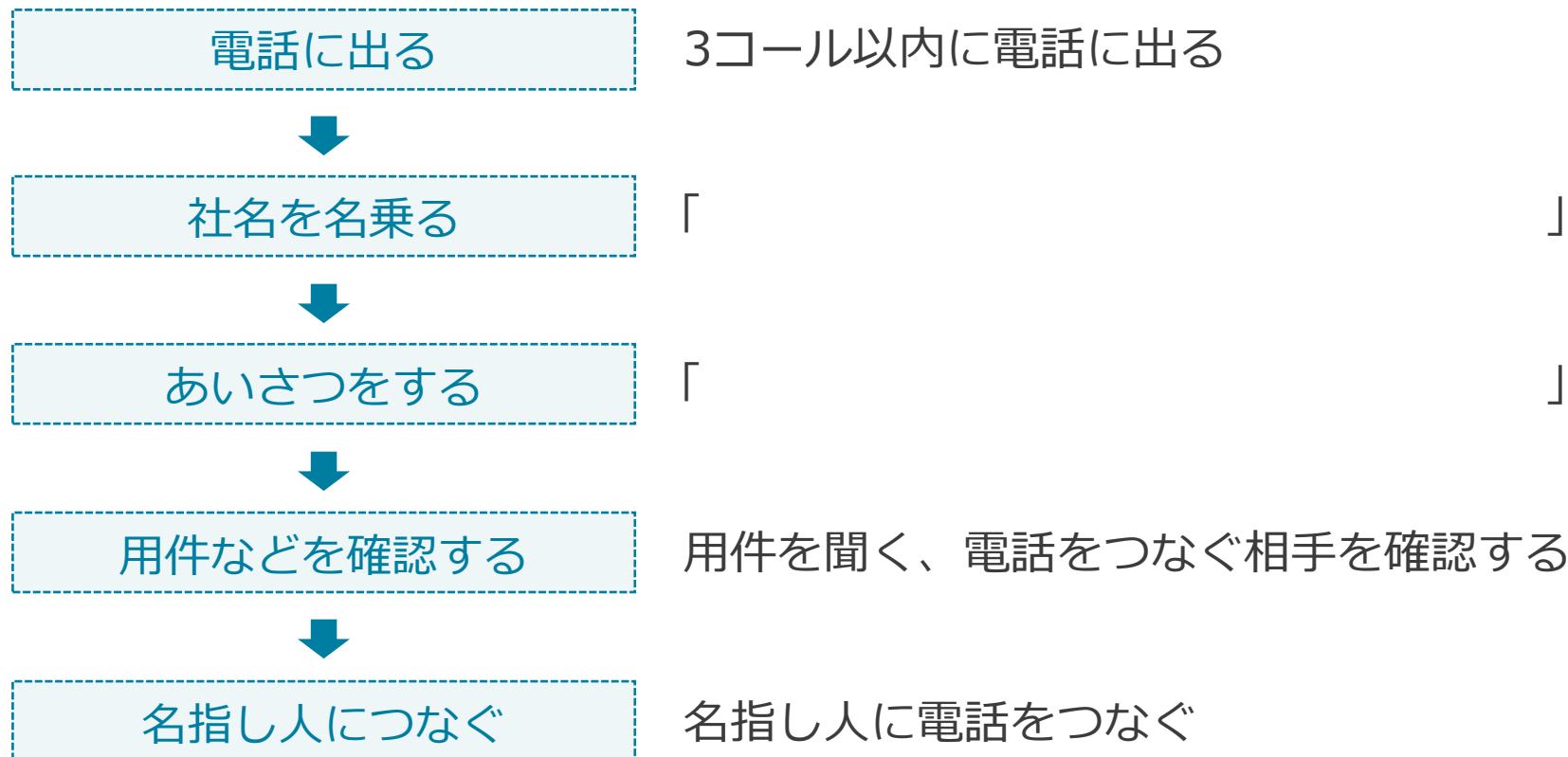
内容に応じて適切なコミュニケーションツールを選ばないと、思わぬトラブルに発展することも！

02

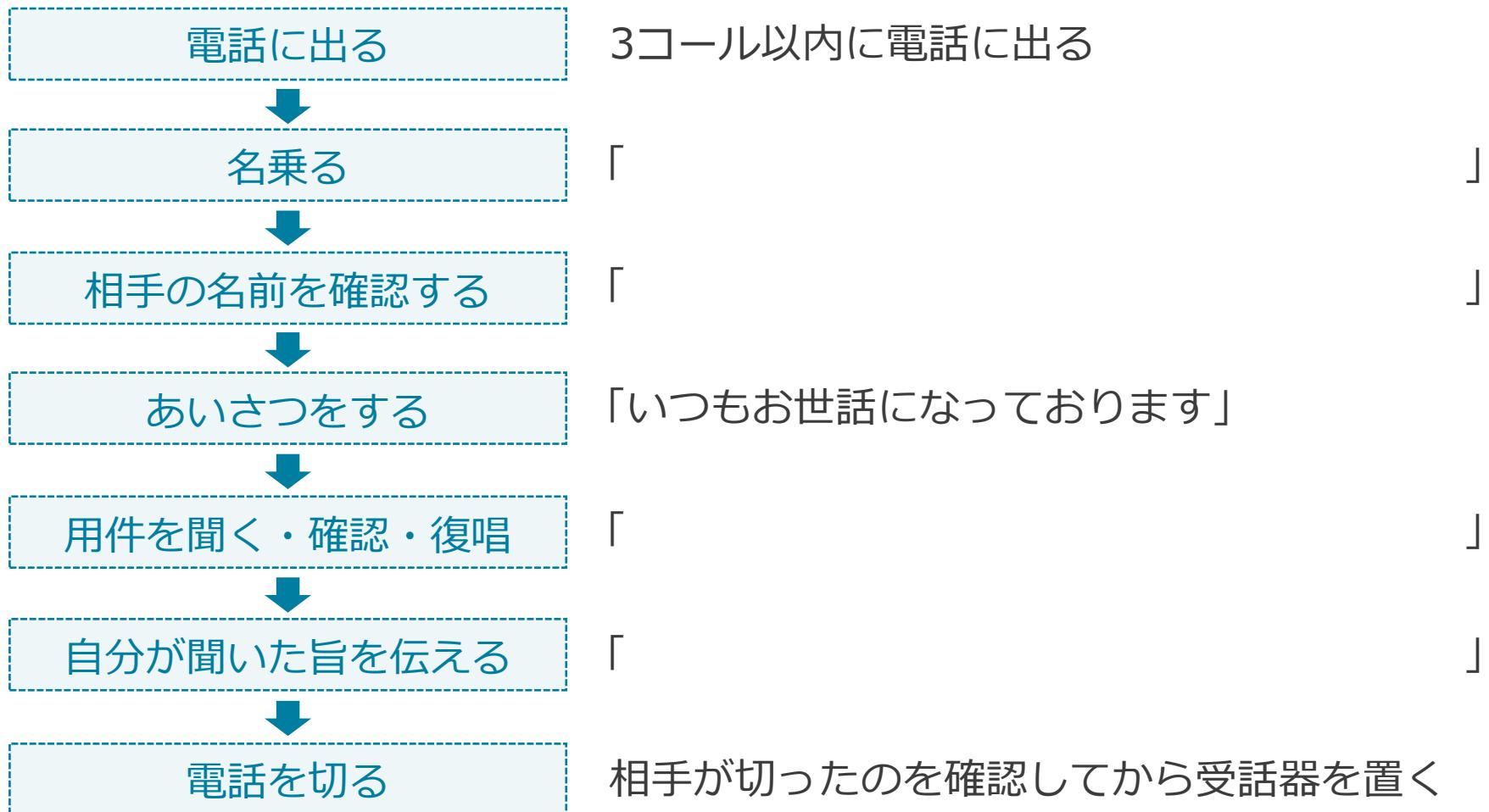


電話応対の流れ

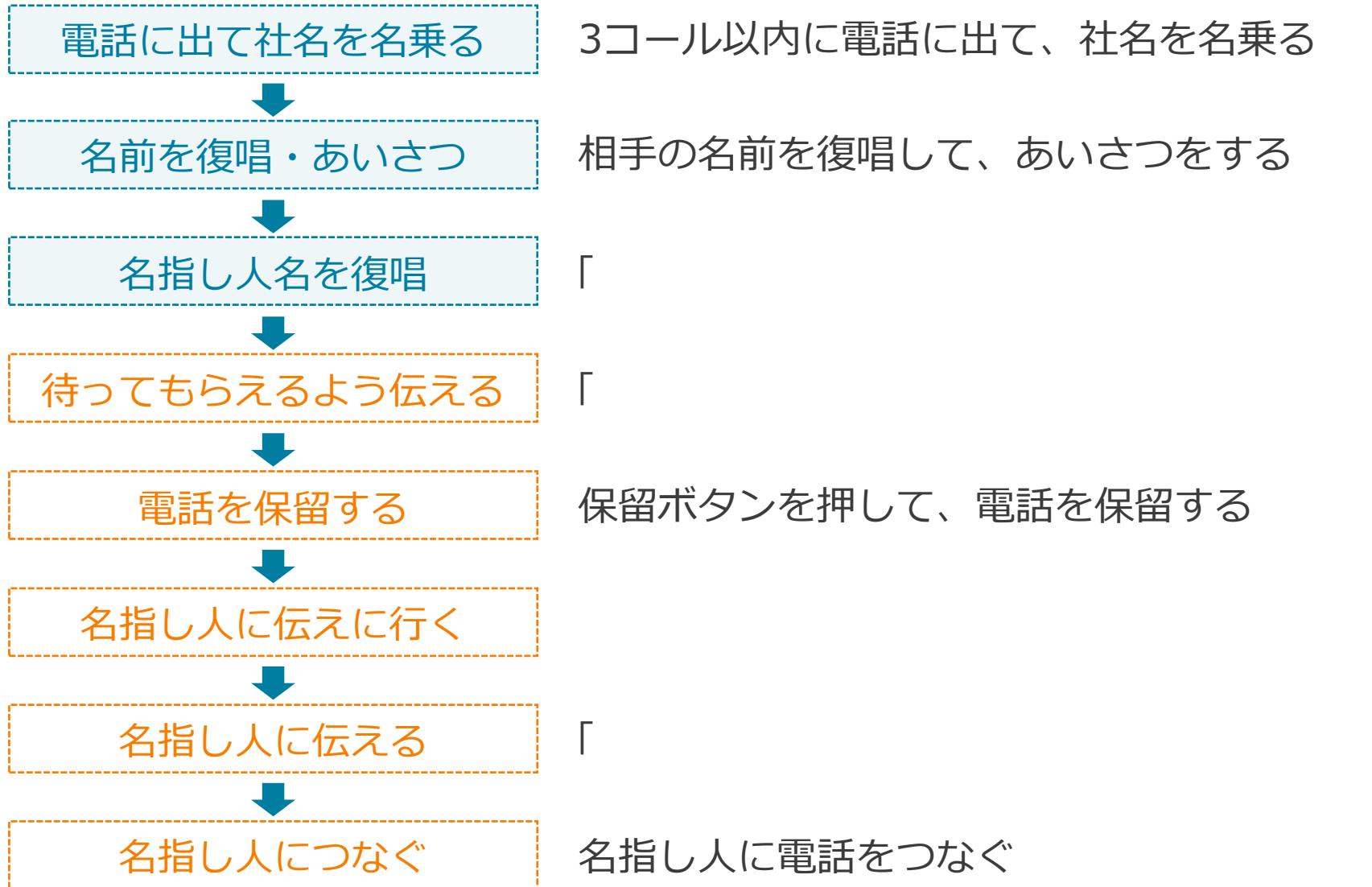
2-1. 社内の人からの電話を受けるときの流れ



2-2. 社外の人からの電話を受けるときの流れ



■ 名指し人に取り次ぐ場合（名指し人が出られる場合）

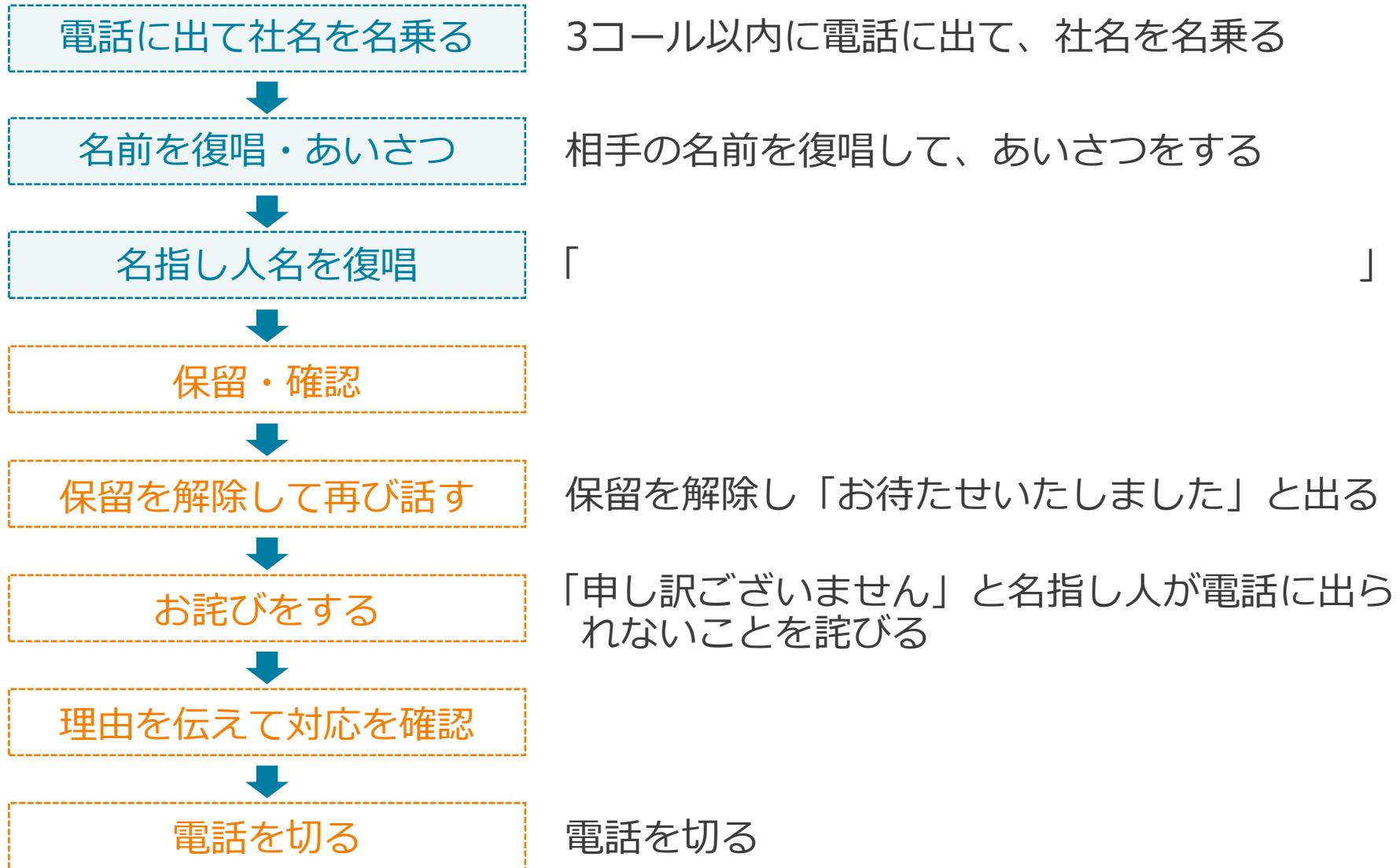


」

」

」

■ 名指し人に取り次ぐ場合（名指し人が不在・出られない場合）



■ 名指し人が電話に出られない場合の具体的な対応例

名指し人の 状態	対応（トーク）例
すぐに戻る	ただ今、席を外しております、間もなく戻るかと存じますが、
来客中	
外出中 (戻り時間が わかる場合)	ただ今、外出中でございまして（外出しております）、○時頃に戻ってまいる予定でございますが、
電話中	
	戻り次第、折り返しお電話差し上げるようにいたしましょうか
	終わり次第、折り返しお電話差し上げるようにいたしましょうか

名指し人の 状態	対応（トーク）例
外出中 (戻り時間が 不明の場合)	ただ今、外出中でございまして、戻り時間がわかりかねる状態でございますが、
出張中	ただ今、出張中でございまして（本日出張で不在にしておりまして）、○日には、通常どおり出社する予定でございますが、
休暇中	本日、休みを取っておりますが、○日には通常どおり出社する予定でございますが、

■ 伝言メモの作成

名指し人が不在などの場合は、次の手順で相手から伝言を聞き、伝言メモを作成して名指し人に渡すことで伝言内容を伝えます。

- (1) 相手からの伝言内容を**メモ**する
- (2) 自分がメモした内容を見ながら、伝言された**内容を復唱**する
- (3)
- (4) 「失礼いたします」と言って、丁寧に受話器を置く
- (5)
- (6) 名指し人の机の上に伝言メモを置く

————— 伝言メモ —————

_____ 様 _____ 月 日 時 分

_____ 様より _____

お電話がありました
電話があったことをお伝えくださいとのことです
再度お電話くださるとのことです（ 月 日 時 分頃）
電話をくださいとのことです
TEL No. () - () - ()
来訪されました
再度来訪されるとのことです（ 月 日 時 分頃）
ご用件は次のとおりです

受付 ()

2-3. よくあるケースへの対応例

(1) 相手が名乗らない場合

→ こちらから相手の名前を聞く

- ・「恐れ入りますが、どちら様でしょうか」
- ・

(2) 相手が社名を言わない場合

→ こちらから相手の社名を確認する

- ・

(3) 相手が用件を言わない場合

→ こちらから用件を尋ねる

- ・

(4) 電話はつながっているが、相手の声が聞こえない場合

- こちらには声が聞こえていないことを丁寧に伝えて電話を切る
-

(5) 途中で電話が切れてしまった場合

- 基本的には、「 」のがマナー
- ただし、相手が目上の人などの場合は「 」
- 「（先ほどは）お電話が切れてしまい、申し訳ございません」

(6) 他社から営業の電話がかかってきた場合

→ 一旦保留にして、「
」不要であれば丁寧に断る

- ・ 「担当の者に確認いたしますので、少しお待ちいただけます
でしょうか」
- ・

(7) 名指し人から取り次がないように言われている場合

→ 基本的には取り次がないが、例外として「　　」「　　」「
」の場合は取り次ぐ

- ・ 「このまま、しばらくお待ちいただけますでしょうか」

(8) すぐには答えられないことを聞かれた場合

→ 調べるのでその間待っていてもらえるか、「

」

- ・「お調べしますので、このままお待ちいただけますでしょうか」
- ・

(9) 担当外など、自分では対応できない内容の場合

→ 自分では対応できない旨を伝え「

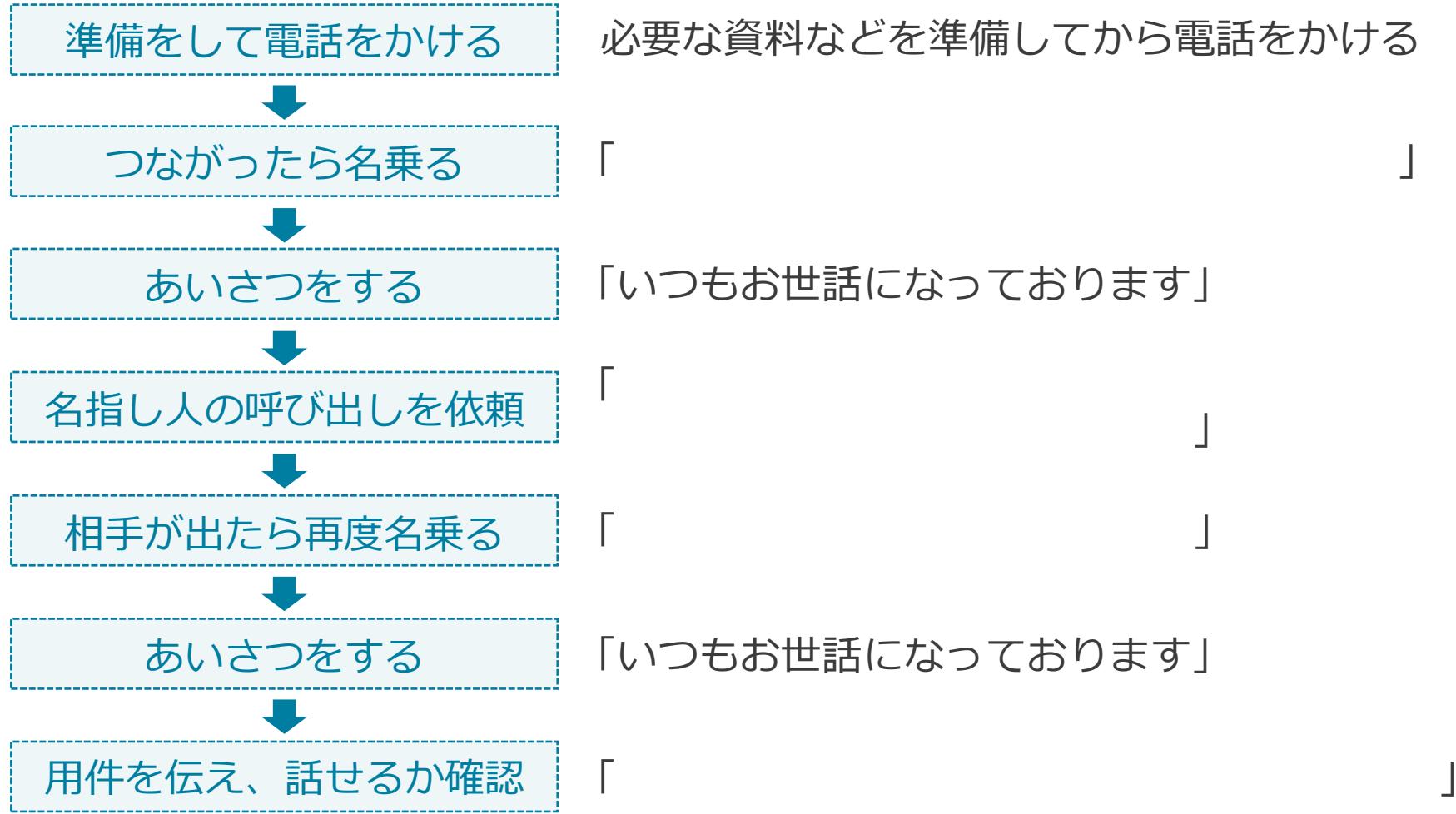
」

- ・「私ではわかりかねますので、
」

(10) 保留して長く待たせてしまいそうな場合

- 途中で電話に出て「 」
- ・ 「もうしばらくお時間がかかるてしまいそうなのですが、
 」
- かなり待たせてしまいそうであれば、その旨を相手に伝えて、
「 」を提案する
- ・ 「かなりお待たせしてしまいそうですので、
 」
- ※ カけ直すことになった場合は、必ず、相手の「 」と
「 」を確認すること！

2-4. 電話をかけるときの流れ



03



電話応対時の言葉遣い

3-1. 電話応対時に気をつけたい言葉遣い

(1) 相手の名前を復唱するとき

- 「△△様でございますね」
 「△△様で ますね」



「ございます」は丁寧語！尊敬語ではないのでNGに！

(2) 相手の名前を聞きたいとき

- 「お名前をちょうだいできますか」
 「お名前を ませんでしょうか」



名前はあげたり、もらったりできるものではない！

(3) 相手の声が小さくて聞こえないとき

→ 「声が小さくて聞こえないのですが」

「少々 ようなのですが」



聞こえないのは

に！相手をムダに傷けない！

(4) 名指しされた人が仕事を休んでいるとき

→ 「△△はお休みをいただいております」

「△△は あります」



「お休みをいただいております」という表現では、
休みの許可をもらう相手である「 」を高めてしまう！

(5) 上司などの社内の人伝言を伝えておくと相手に言うとき

→ 「△△にお伝えしておきます」

「△△に ます」



「お伝えしておきます」という言い方では、 を
高めてしまう！謙譲表現は「 」になる！

(6) 自分の担当職名と名前を相手に伝えるとき

→ 「□□を担当させていただいております○○です」

「□□を ○○と申します」



相手に をもらったり、 してその業務を担当して
いるわけではないので、言い方として不適当に！

3-2. 間違えやすい敬語表現

(1) 二重敬語

尊敬語の「れる、られる」「お（ご）～になる」「特定の言葉に言い換える表現」を、一つの文章の中で重ねて使った、誤った敬語表現のこと。

過剰な敬語表現となり、かえって不自然さや失礼な印象を相手に与え、回りくどくなつて本来の意図が伝わらず、誤解を招く恐れもあるので注意が必要。

×	○
パンフレットをご覧になられますか	
お客様がご指摘された	
○○様のおっしゃられるとおりです	

(2) 尊敬語と謙譲語の混同・混用

一つの文章の中で「尊敬語」と「謙譲語」を同時に使用すること。

誤った敬語表現になるだけでなく、相手に対して大変失礼な言葉遣いになってしまふので注意が必要。

×	○
担当者に伺ってください	
お客様が申された	
こちらへ参られる際に	
資料を拝見されますか	

(3) バイト敬語

アルバイト店員による接客が主となるサービス業などの業界で、敬語として使われている独特な言葉遣いのこと。

使用する場面によっては必ずしも間違っているとは言えないものもあるが、適切でない表現は使わないように注意が必要。

X	O
私のほうからご説明します	
こちらが必要書類一式になります	
了解です	
○○でよろしかったでしょうか	

(4) 身内敬語

「自分の家族」や「他社の人に自社の人」のことを話す際、「
」になるので、注意が必要。

対 社外の場合



敬語を使う



社外の人

対 社内の人・家族の場合



04



電話応対時の危険ポイントと
その回避方法例

4. トラブルが起こりやすいポイントと回避方法例

	トラブルポイント	回避方法例
①	間違った言葉遣いや、失礼に聞こえてしまう言葉遣いや話し方	<ul style="list-style-type: none">・・
②	相手が、こちらの声や似た音の言葉を聞き取りにくそうにしている	<ul style="list-style-type: none">・意識して滑舌良く、語尾まではっきりと話す・・アルファベットを聞くときや確認する場合は、フォネティックコード（参考資料2）なども適宜使用して、正しい内容を伝えられるように気を配る
③	注意を受けても謝らない	<ul style="list-style-type: none">・クレームや注意を受けたら、まずお詫びをする
④	話が周りに聞こえていることを忘れる	<ul style="list-style-type: none">・