

(7-1) 電話応対・伝言

目次

電話応対の基本マナーを7つの手順に分けて紹介！

1. 電話が鳴ったら3コール以内に出る
2. 会社名と自分の名前を名乗る
3. 相手の名前を復唱・確認してメモを取る
4. 電話を保留にして担当者に取り次ぐ
5. 担当者の不在と折り返し電話させることを伝える
6. 相手が電話を切ってから受話器を置く
7. 忘れないうちに伝言メモを書いて担当者のデスクに置く

1. 電話が鳴ったら3コール以内に出る



電話がかかってきたら3コール以内に受話器を取るのが一般的なビジネスマナーとされています。このマナーはとても多くの人が当たり前のよう実践しているものです。逆にいうと、電話をかけてから3コール以内に出てもらえないと、電話をかけた人は「待たされている」と感じてしまうケースが多いということです。

電話に出るのが遅かったからといって、大きなトラブルになることは考えづらいのですが、社員教育ができていない会社だと思われる可能性があります。また、出てもらいのを待ちきれず、電話を切ってしまうお客様もいるかもしれません。もしそれが、緊急の要件だったり、大事な商談の連絡だったりしたら……。考えるだけでも怖いですよね。「電話は3コール以内を取る」をぜひ実践してください。

2. 会社名と自分の名前を名乗る



電話をとったら、相手が名乗る前に、自分から明るく「会社名」と「自分の名前」を伝えてください。会社によって受け答えにルールがあることが多いので、そのルールに合わせるのが第一ですが、通常は「お電話ありがとうございます。株式会社●●●●の●●●●でございます」といって電話に出ます。

ここで注意が必要なのは、「もしもし」という言葉を最初に付けないこと。マナー違反と捉えられることが多いので気を付けてください。また、電話に出るまでに3コールより長く待たせてしまった場合は、最初に「大変お待たせいたしました」といって、お詫びの気持ちを伝えましょう。

電話に出るときの言葉の例

1. お電話ありがとうございます。株式会社●●●●の●●●●でございます。
2. おはようございます。株式会社●●●●の●●●●でございます。
3. 大変お待たせいたしました。株式会社●●●●の●●●●でございます。

3. 相手の名前を復唱・確認してメモを取る



会社名と自分の名前を名乗ると、普通は相手も「株式会社●●●●の●●●●●です」という形で、会社名と名前を教えてください。ここで重要なのは、相手が名乗り終わったら、復唱し、すぐにメモを取る。復唱することで名前の聞き間違いを防ぎ、メモを取ることでうっかり忘れを回避します。

ただし、ときには相手が名乗らないケースも考えられます。そんなときは、「誠に恐れ入りますが、御社名とお名前をうかがってもよろしいでしょうか」などと、相手が名乗るように促します。

相手の名前を復唱・確認するときの言葉の例

1. 相手の名前を復唱するとき

いつもお世話になっております。株式会社●●●●の●●●●様でいらっしゃいますね。

2. 相手が会社名も名前も名乗らなかったとき

誠に恐れ入りますが、御社名とお名前をうかがってもよろしいでしょうか。

3. 相手が名前だけを名乗ったとき

●●●●様、差し支えなければ御社名をうかがってもよろしいでしょうか。

4. 相手の名前が聞き取れなかったとき

大変恐れ入ります。お電話が少し遠いようなので、もう一度、お名前をおっしゃっていただけますでしょうか。

4. 電話を保留にして担当者に取り次ぐ



次に相手から「●●●●さんをお願いします」といった形で、担当者への取次ぎを依頼されるはずです。「●●●●でございますね。少々お待ちください」と返し、電話を保留にしましょう。このときもポイントは、担当者の名前を復唱すること。間違った人に取り次ぐのを防ぐためです。自分の会社の人の名前を復唱する際は、呼び捨てにすることも覚えておきましょう。

取次ぎ先となる担当者が自分の席にいる場合は、内線をかけるか直接声をかけ、「株式会社●●●●の●●●●様からお電話です」と伝えて電話応対は完了です。

電話を保留にして担当者に取り次ぐときの言葉の例

1. 担当者の名前を復唱するとき

●●●●でございますね。少々お待ちください。

2. 担当者の名前が聞き取れなかったとき

大変恐れ入ります。もう一度、担当の者の名前をおっしゃっていただけますでしょうか。

3. 担当者に取り次ぐとき

株式会社●●●●の●●●●様からお電話です。

5. 担当者の不在と折り返し電話させることを伝える



担当者が不在だった場合は、保留を解除してそのことを相手に伝えます。

「お待たせしたことのお詫び」「担当者が不在であることの伝達」「折り返しお電話を差し上げることの伝達」の順番で話すのが一般的です。ポイントは、担当者の不在理由と電話対応ができるようになる時間もあわせて伝えること、そして相手の連絡先を確認すること。多くの場合はこれで電話を切ることになりますが、このあとにいくつかのパターンの対応も考えられるので覚えておきましょう。

ひとつは伝言を聞くパターン。相手は何らかの用があつて電話をしてきています。担当者に用件を伝えたくて折り返しの電話をさせたほうが話はスムーズになるはず。「差し支えなければ、ご用件をおうかがいして●●●●に申し伝えます」「差し支えなければ、ご伝言を承ります」などと、用件を話すように促すのが親切です。

担当者の不在と折り返し電話させることを伝える言葉の例

1. 担当者が外出中のとき

大変お待たせいたしました。申し訳ございませんが、●●●●はただいま外出中しております。●時頃に帰社予定です。折り返しお電話を差し上げるように申し伝えておきますので、お電話番号をお教えくださいますでしょうか。

2. 担当者が会議中のとき

大変お待たせいたしました。申し訳ございませんが、●●●●はただいま会議に出席しております。●時頃に席に戻る予定です。折り返しお電話を差し上げるように申し伝えておきますので、お電話番号をお教えくださいますでしょうか。

3. 用件を聞くとき

差し支えなければ、ご用件をおうかがいして●●●●に申し伝えます。いかがいたしましょうか。

4. 折り返しが不要といわれたとき

かしこまりました。株式会社●●●●の●●●●様からお電話があった旨を申し伝えておきます。

6. 相手が電話を切ってから受話器を置く



電話はかけたほうが先に切るのがマナーとされています。「プープー」という音が鳴って、相手が切ったことを確認できてから受話器を置きましょう。ただし、相手から電話を切ってくれない場合もあります。そんなときは、「お電話ありがとうございました。失礼いたします」などといって、電話でのやり取りが終わったことを伝え、相手から電話を切るのを促すといいでしょう。

7. 忘れないうちに伝言メモを書いて担当者のデスクに置く



電話を終えたら、できるだけ早く担当者のデスクに電話があったことを伝える伝言メモを置きに行きます。やりかけの仕事があったとしても後回しにしないのがコツです。伝言メモには「相手の会社名と名前」「電話があった日時」「用件」「折り返しの要・不要」「電話を受けた人の名前（自分の名前）」をわかりやすく、はっきりと書いておきましょう。

また、伝言メモをおいただけで済ませずに、担当者が戻り次第、口頭でも電話があったことを伝えてあげると親切です。

●●●●さんへ

お疲れ様です。下記の通り、お電話がありました。
お手数ですが、折り返しご連絡を差し上げてくだ
さい。

株式会社 ●●●● ●●●●様

受信日時：●月●日 ●時●分

要件：●●●のお見積りの件

折り返し：必要（●時以降が都合が良いとのこと）

電話番号：03-0000-0000

総務部 ●●●●

参考文献：

<https://mynavi-cr.jp/inexperience/telephoning/>