

ビジネスマナー 電話の受け方

Part 1: 受け方のポイント

Chapter 1: 電話が鳴ったらメモとペン

利き手で筆記具、受話器は反利き手で取る。

Chapter 2: 3コール以内にする。

着信音（ベル）2回 5秒

4回 10秒

6回 15秒

10秒で半数が不安感、苛立感、15秒ではほぼ全員が不安感、苛立感（2006年保険医協会で実証）

3コール以降になってしまった場合は、「お待たせいたしました。」の一言を添える。

目の前の人は事情が分かるので待てるので、電話が優先。

Chapter 3: 第一声は「お電話ありがとうございます」

最初の第一声は、相手は聞きとりにくいので、名乗る前にワンクッションの言葉が必要。

- 「お電話ありがとうございます」

- 一呼吸置いて「はい」

Focus: 「もしもし」は不要。

日本の電話の開通は、1890年（明治21年）、東京～熱海間に電話線を架設して通話試験を行った。翌1891年（明治22年）1月1日から1年間、一般公衆通話の取り扱いを試験開始。そして翌1892年（明治23年）4月に、電話交換規則が交付された。同4月に東京に、6月に横浜に電話交換事務所が設置された。同年12月16日から交換業務が開始された。この日が電話創業の日となった。1890年に建てられた浅草の12階建ての「凌雲閣」では、電話宣伝のため、1階から12階での通話体験が出来た。

電話が開通された当初は、高級官僚や実業家だけの道具であり、彼らは電話で相手に対して「おいおい」と呼びかけ、相手は「はい、ようござんす」と返答していた。

電話は電話交換手の中継ぎをしていたため、「申し上げます」と言っていたことによる。その後、これから話をしますという意味で「申します、申します」、あるいは「申す、申す」と言っていたことが、やがて「もしもし」に変わっていった。

妖怪説

江戸時代は、妖怪が人を呼ぶときに「もし」と一回だけ言うと言われていた。しかも夜は明かりがなかったので宵闇の中で人を呼ぶときは自分が妖怪でないことを示すために「もしもし」と二回重ねることが礼儀になっていた。電話でも相手が見えないので「もしもし」と同じ言葉を重ねた。

Chapter 4: 電話対応の声は高め

表情が分からないので、声をハッキリと伝えるため。

Chapter 5: よく聞こえない場合

- 「お電話が遠いようなのですが」
- 「電波の状態が悪いようです」

「聞こえません」というと、相手のせいになるので、電話や電波が要因であることを伝える。

Chapter 6: 聞き損ねたら謝って聞き返す

- 「申し訳ございませんが、もう一度御社名をお願いいたします」

Chapter 7: 保留は 30 秒

担当者を探したり、問い合わせのあった事項を確認したり等で「少々お待ちください。」と電話を保留にする時は、30 秒です。それ以上保留が続くような場合は、途中で相手にその旨を伝え、改めてこちらからかけ直すようにする。長時間になることが予測できる場合、最初から“時間がかかるのでこちらから折り返す”という旨を相手に伝える。

Part 2: 受け方の順番

Chapter 1: 順番

1. 名乗る
2. 相手の会社名、名前を聞く
3. 相手の会社名、名前を復唱して挨拶
4. 用件を聞く
5. 用件を復唱する
6. 対応を伝える
7. 相手に確認する
8. 電話を終了する

Chapter 2: 受け方の方法

Section 1: 最初は双方の会社名と名前の確認

第一声 > 「社名、部署、名前」 > 相手の会社名、名前を聞く

Focus: 相手が名乗らない時は問いかける

- 「失礼ですが、お名前をうかがってもよろしいでしょうか」
- 「恐縮ですが、お名前をお聞かせいただけますか」

Section 2: 相手の会社名、名前を復唱して挨拶

- 「〇〇社の□□様ですね、いつもお世話になっております」
- 「〇〇社の□□様ですね、いつもありがとうございます」

相手が社外の人の場合、自分と直接関係がなくても、挨拶をする。

Section 3: 用件

[1]用件を聞く

- 「ご用件をお聞きます」
- 「どういったご用件ですか」

[2]用件を聞いてメモを取る

When, Who, Where, What, Why, いくら (How much) 、どのくらい (How many)

[3]用件を復唱する

Focus: 固有名詞、名前、数字は正確に、確認する

*同音異義語：<記者、帰社、貴社>、<カッター (ナイフ、シャツ、船)>

*聞き取りにくい名前：石田、西田、菱田

*聞き間違えやすい数字：1/4/7, 1=いち、4=よん、7=なな、

Section 4: 用件対応-取り次ぎ

[1] 取り次ぐ人を確認して、電話を保留にするか、転送する。

- 「少々お待ち下さい」

[2] 取り次ぐ人が電話中で時間がかかりそうな時は、相手の連絡先を聞く

- 「こちらから、電話します」

[3] 取り次ぐ人が不在の時

- 「〇〇は席をはずしています」
- 「〇〇は外出しています」

を伝えて、

- 「こちらから、電話します」

相手の連絡先を聞く

もし、相手が、また自分から電話すると言ったら、何時だと居てるのかを伝えて、電話があったことを伝えると言う。

Focus: メモ

- 相手の会社、名前
- 連絡先
- 用件
- 受信日時、受信者

Section 5: 電話の終了

掛けてきた方が先に終了する。