



コールセンター監修・全シーン対応

電話対応マニュアル

新人からベテランまで使える実践的ガイド

Updated on January 28, 2026

このマニュアルの使い方

マニュアルの構成

目次

Part 1：即戦力パート

- P3.....電話対応フローチャート
- P4.....取次ぎ・保留・転送の手順
- P5-6.....シーン別例文①（担当不在・折返し）
- P7-8.....シーン別例文②（社長宛・クレーム）
- P9-10.....NGワード・OK言い換え一覧
- P11.....電話メモテンプレート

Part 2：判断力養成パート

- P12-13.....例外対応ルール一覧
- P14-15.....折返し対応のSLA設定
- P16-18.....クレーム対応3ステップ

Part 3：品質向上パート

- P19-20.....Q&A（よくある質問）
- P21-23.....ロールプレイ台本
- P24-25.....電話対応チェックリスト
- P26-28.....よくある失敗と改善例

Part 4：資料パート

- P29-30.....用語集・敬語変換表

こんな時は → このページへ

- ☐ 電話が鳴った！ → P3-4
- ☐ 担当が不在 → P5-6
- ☐ 相手が怒っている → P7, P16-18
- ☐ 言葉遣いに自信がない → P9-10, P29-30
- ☐ 折返しを頼まれた → P 6, P14-15
- ☐ 判断に迷った → P12-13

新人の方へ

- 最初の1週間はP3-8を手元に置いて電話対応してください
- わからない言葉はP29の用語集で確認しましょう
- 慣れてきたらP24,25のチェックリストで自己評価してみましょう

指導者の方へ

- P21-23のロールプレイ台本を使って実践的な研修が可能です
- P24,25のチェックリストで客観的な評価ができます
- 各ページの余白に自社ルールを書き込んでカスタマイズできます

電話対応フローチャート

着信から終話までの完全ガイド

コールセンターの鉄則

3コール以内
に受話器を取る

保留30秒まで
超える場合は報告

3秒以内
に第一声

STEP 1：着信・第一声

お電話ありがとうございます。株式会社〇〇でございます。

明るく・ハキハキと 社名は明瞭に



STEP 2：用件の確認

ご用件を承ります。

用件を聞かずに取り次がない（特に社長・役員宛）



STEP 3：判断分岐（STEP3 とSTEP4は状況で入れ替わる場合有り）

【担当者が在席】

おつなぎいたします。少々お待ちください。

保留→取次ぎ（P4参照）

【担当者が不在】

申し訳ございません。

あいにく〇〇は席を外しております。

折返し対応（P5-6参照）



STEP 4：相手の確認

会社名、お名前、ご用件を復唱する。

メモする内容：会社名・お名前・電話番号



STEP 5：終話

お電話ありがとうございました。失礼いたします。

相手が切るまで待つ → 静かに受話器を置く

取次ぎ・保留・転送の手順

スムーズな対応のための詳細フロー

取次ぎの基本手順

- ① 保留を入れる
少々お待ちください。→ 保留ボタンを押す→内線につなぐ
ボタンを押す前に話さない（会話が聞こえる）
- ② 担当者に状況を伝える
伝える内容：
 - 相手の会社名・氏名
 - 用件（簡潔に）
 - 緊急度
- ③ 再度応答後 転送する
担当者が対応可能 → おつなぎいたします
転送後は静かに切る（三者通話にならないよう注意）

保留が長引くときの対応

【30秒を超えそうな場合】

お待たせして申し訳ございません。確認に少々お時間を頂戴しております。

選択肢を提示する：

このままお待ちいただくか、折り返しご連絡することも可能ですが、いかがいたしましょうか？

コールセンターのノウハウ

- 長時間の沈黙はクレームの原因になります
- 30秒ごとに状況報告をすると印象が良くなります
- 今どうなっているかを伝えることが重要です

よくある失敗とNG行動

NG行動	なぜダメか	正しい対応
保留を押さずに相談	会話が全て聞こえる	必ず保留ボタンを押す
無言で長時間保留	相手が不安になる	30秒ごとに状況報告
用件を伝えず転送	担当者が困る	簡潔に状況を説明
相手より先に切る	失礼にあたる	相手が切るのを待つ

シーン別例文テンプレート①

担当不在・折返し依頼の対応

シーン1：担当者が外出中

基本の型

申し訳ございません。あいにく〇〇は外出しております。

戻り次第、ご連絡をするように申し伝えます。

良い例

戻りは15時頃を予定しております。

具体的な時間を伝える

NG例

いません。外出中です。

簡潔すぎて冷たい印象

シーン2：担当者が会議中

基本の型

申し訳ございません。〇〇はただいま会議中でございます。

会議が終わり次第、折り返しご連絡するよう申し伝えます。

応用パターン

緊急の場合：緊急のご用件でしょうか？必要であれば会議室にお伝えすることも可能です。

柔軟な対応姿勢を示す

シーン3：担当者が休暇中

基本の型

申し訳ございません。〇〇は本日休暇を頂いております。

明日以降の出勤予定となりますが、お急ぎのご用件でしょうか？

選択肢の提示例

- 他の担当者をご対応することも可能です
- 明日、〇〇から折り返しご連絡を差し上げます
- メールにてご用件を承ることもできます

シーン4：折返し依頼を受ける時

必ず確認する4項目

1. お名前

会社名も必須

2. 電話番号

復唱して確認

3. ご用件（概要）

簡潔に聞く

4. 希望時間

都合の良い時間帯

【例文】

承知いたしました。念のため、お電話番号を確認させていただきますでしょうか。
〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇で宜しいでしょうか。（復唱）

折り返しのお時間は、ご都合いかがでしょうか。

それでは、〇〇に申し伝えます。お電話ありがとうございました。

【折返し対応の注意点】

- ・ 電話番号は必ず復唱して確認する（聞き間違い防止）
- ・ 必ず番号を聞く（折返し不可を防ぐ）
- ・ メモやメールは相手が気付くように引き継ぐ（見落とし防止）
- ・ 緊急度が高い場合は担当者に即連絡する

シーン別例文テンプレート②

社長宛・クレーム・聞き取れない時の対応

シーン5：社長・役員宛の電話

鉄則：用件を聞かずに取り次がない

営業電話や無関係の案件を事前に仕分けする（社長宛は営業電話が多い）

基本の型

社長の〇〇でございますね。差し支えなければ、ご用件を伺ってもよろしいでしょうか。

用件を聞いた後の判断

セールスでない場合

承知いたしました。確認次第折り返しさせていただきます。少々お待ちください。

※必ず上長に内容を確認する

セールスの場合

恐れ入ります。その件につきましては、私では判断しかねますので、担当部署に確認させていただきます。

シーン6：クレーム・お怒りの電話

初動の3ステップ

1.即座に謝罪

ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。

2.傾聴の姿勢を示す

状況を正確に把握するために、まずお話を伺ってもよろしいでしょうか？

3.メモを取りながら聞く

5W1H（いつ・どこで・誰が・何を・なぜ・どのように）を記録

コールセンターSV直伝のテクニック

相手の話を遮らない（最後まで聞く）

おっしゃる通りです・お気持ちお察しますなど共感ワードを入れる

言い訳や説明は後回し（まず謝罪と傾聴）

自分で判断できない場合は上席を呼ぶ（引き延ばさない）

シーン7：相手の名前・用件が聞き取れない時

聞き直しの段階別フレーズ

【1回目】丁寧に聞き直す

恐れ入りますが、お電話が少々遠いようでございます。もう一度お名前を伺ってもよろしいでしょうか。

【2回目】具体的に確認

申し訳ございません。〇〇様でよろしいでしょうか。

念のため、お名前の漢字を教えてくださいませんか。

【3回目】別の方法で確認

大変恐れ入ります。お手数ですが、一文字ずつゆっくり教えてくださいませんか。

聞き取りのコツ

- 電話の音質のせいにする（相手を責めない）
「少々聞き取りづらい状況です」「雑音がひどく聞き取れない状況です」
- 復唱確認を必ず行う

シーン8：非通知の折返し依頼

- 念のため、折返し先のお電話番号を確認させていただきますでしょうか。
- 非通知は発信番号が残らないため、折返し不可になるリスクがある
- 担当者が知っている → 承知しました

NGワード・OKワード一覧

印象を左右する言葉遣いの基本

これらの言葉は絶対に使わない

電話対応ではカジュアルすぎる表現・断定的な言い方・否定的なニュアンスがクレームにつながります

NGワード	OKワード	理由・ポイント
いません	席を外しております	不在理由を明確にすることで丁寧な印象に
わかりません	確認いたします	対応姿勢を示すことが重要
ちょっと待ってください	少々お待ちください	ちょっとは口語的すぎる
すみません	申し訳ございません	ビジネスでは正式な謝罪表現を
〇〇さんいますか？	〇〇はいらっしゃいますか	尊敬語のいらっしゃるを使う
なるほど	さようでございますね	なるほどは上から目線に聞こえる
了解しました	承知いたしました	了解は同等・目下に使う言葉
できません	いたしかねます	断定的な否定は避ける
聞いてません	確認させていただきます	知らないことを認めつつ対応姿勢を示す
どちらさまですか？	失礼ですが、お名前をお聞かせいただけますか	クッション言葉を入れる

になります	でございます	なりますは変化を表す言葉
私は聞いていないので	申し訳ございません、確認いたします	責任転嫁に聞こえる表現は避ける
何時に戻りますか？	何時頃お戻りでしょうか	疑問形でも丁寧語を使う
もしもし	お電話ありがとうございます	ビジネスではもしものは使わない
あの～、えっと～	(沈黙の方がまし)	不要な言葉は削る。少し考えてから話す

クッション言葉のバリエーション

依頼や質問の前に入れると、印象が柔らかくなります

【確認・質問する時】

- 恐れ入りますが
- 差し支えなければ
- 失礼ですが
- 念のため

【お願い・依頼する時】

- お手数をおかけしますが
- ご面倒をおかけしますが
- 申し訳ございませんが
- 恐縮ですが

【断る時】

- あいにくですが
- 申し訳ございませんが
- 大変恐縮ですが
- 残念ながら

【待ってもらう時】

- 少々お時間を頂戴しますが
- お待たせして申し訳ございませんが
- 確認に時間を要しますが

SV推奨：印象が良くなる言い回し

お気持ちお察しします
クレーム時の共感表現

お待たせいたしました
保留解除時の第一声

ご不便をおかけしております
トラブル時の謝罪

貴重なご意見をありがとうございます
要望・苦情への返答

電話メモテンプレート

折返し漏れをゼロにする記録方法

電話受付メモ

(対応済・未対応)
受付日時 必須
____年____月____日 () ____:____
受付者名 必須

お相手の情報 必須
会社名・団体名・お名前

電話番号 (復唱確認・済み)

ご用件 必須 (できるだけ具体的に記入)

・折返し希望 ・伝言のみ ・かけ直す
希望時間帯

緊急度
■ 緊急 ▲ 重要 ● 通常

電話受付メモ

(対応済・未対応)
受付日時 必須
____年____月____日 () ____:____
受付者名 必須

お相手の情報 必須
会社名・団体名・お名前

電話番号 (復唱確認・済み)

ご用件 必須 (できるだけ具体的に記入)

・折返し希望 ・伝言のみ ・かけ直す
希望時間帯

緊急度
■ 緊急 ▲ 重要 ● 通常

担当者が記入 電話受付メモ (記入例)

↓

(対応済・未対応)
受付日時 必須
2026年 1 月 28 日 (水) 14 : 30
受付者名 必須
山田 太郎
お相手の情報 必須
会社名・団体名・お名前
株式会社サンプル商事 鈴木一郎 様
電話番号 (復唱確認・済み)
03-1234-5678
ご用件 必須 (できるだけ具体的に記入)
来週の打ち合わせの日程変更について。
候補日を3つお知らせしたいとのこと。
・折返し希望 ・伝言のみ ・かけ直す
希望時間帯
本日17時まで、または明日午前中
緊急度
■ 緊急 ▲ 重要 ● 通常

【メモ記入時の注意点】

- ・必須項目
(日時・受付者・相手情報・用件) は必ず記入する
- ・電話番号は復唱して確認し、チェック印をつける
- ・用件は5W1Hを意識して具体的に書く
- ・緊急度を明確にし、担当者の目に付く場所に置く
- ・折返し希望時間は必ず確認する (聞き忘れが多い)

例外対応ルール一覧

判断に迷うケースの対処法

状況	判断基準	対応例
非通知着信	番号確認→ 記録必須	「念のため、折返し先のお電話番号を確認させていただきますでしょうか。」 ※発信番号が残らないため、折返し不可リスクあり
怒鳴り声・暴言	即座に上席 呼び出し	「大変申し訳ございません。上の者に代わりますので、少々お待ちください。」 ※新人が一人で対応しない（エスカレーション必須）
個人情報を聞かれた	原則回答しない	「個人情報保護の観点から、お電話ではお答えいたしかねます。本人確認後に担当者からご連絡いたします。」 ※社員の連絡先・住所・在籍確認も含む
営業電話の見分け方	3つのチェックポイント	①担当者名を言わない ②用件が曖昧 ③会社名が不明瞭 「差し支えなければ、ご用件を伺ってから取り次ぎいたします。」 ※3つ該当なら営業の可能性大。用件確認後に判断
担当者が長期不在(出張・休暇)	代替案を必ず 提示	「申し訳ございません。〇〇は来週〇日まで出張しております。」 【選択肢提示】 <ul style="list-style-type: none"> 他の担当者をご対応する 戻り次第、折り返しご連絡する メールで用件を承る
時間外の着信	営業時間を伝える	「お電話ありがとうございます。ただいま営業時間外となっております。」 「営業時間は平日9時～18時でございます。恐れ入りますが、明日改めてお電話いただけますでしょうか。」 ※緊急の場合は上席判断

状況	判断基準	対応例
言語が通じない（外国語）	対応可能者に引き継ぐ	<p>【英語の場合】 "Please hold on. I will transfer you to someone who speaks English."</p> <p>【日本語】「少々お待ちください。英語対応できる者に代わります。」</p> <p>※社内に対応者がいない場合は上席相談</p>
間違い電話	丁寧に訂正	「恐れ入りますが、こちらは株式会社〇〇でございます。お間違えではないでしょうか。」
無言電話	2回呼びかけて切る	<p>「お電話ありがとうございます。株式会社〇〇でございます。」（5秒待つ）</p> <p>「恐れ入ります、お電話つながっておりますでしょうか。」（5秒待つ）</p> <p>→反応なければ「それでは失礼いたします。」と切る</p>

判断に迷った時の鉄則

1. 自己判断せず、上席・先輩に確認する
2. 相手を保留にして、社内で相談する（推測で答えない）
3. できないことは明確に伝える（曖昧な返事をしない）
4. 記録を残す（後で確認できるようにメモを取る）

折返し対応のSLA設定

対応品質を揃える仕組み

SLA（Service Level Agreement）とは、対応時間の基準です。緊急度に応じて折返し時間を設定することで、対応品質が安定します。

緊急度	折返し時間	判断基準・例
【緊急】	即時～30分以内	システム障害・クレーム・事故報告 ● サービス停止中 ● 大きなトラブル発生 ● 重要顧客からの至急連絡 →担当者に即連絡、不在なら上席判断
【重要】	2時間以内	契約関連・納期確認・重要な商談 ● 契約書の内容確認 ● 見積もり依頼 ● 取引先からの重要連絡 →当日中の折返しを約束
【通常】	当日中（営業時間内）	一般的な問い合わせ・資料請求 ● 商品・サービスの問い合わせ ● 資料送付依頼 ● 一般的な確認事項 →事前に伝えれば翌営業日対応も可

時間外着信の対応ルール

着信時間	折返し対応
営業時間終了後～	翌営業日の午前中に折返し
休日	翌営業日（または翌週月曜）の午前中に折返し
留守番電話ありの場合	メッセージ内容に応じて翌営業時間に対応

折返し漏れを防ぐチェック体制

【受付時】

- 電話メモに必ず緊急度を記入する
- 折返し希望時間を確認する
- メモを担当者のデスク・メールで共有する

【担当者】

- 戻り次第、メモを確認する習慣をつける
- 折返し完了後、メモに「対応済み」と記入
- 対応できない場合は上席・代理者に依頼

【管理者】

- 1日2回（昼・夕方）未対応メモを確認
- SLA時間を超えそうなものは担当者に催促
- 月次で折返し漏れ件数を集計・改善

コールセンター実例：折返し管理ツール

多くのコールセンターでは以下のような管理方法を採用しています：

1. 共有カレンダー：Googleカレンダー・Outlookで折返し予定を登録
2. チャットツール：Slack・Teamsで担当者にメンション通知
3. CRMシステム：顧客管理システムに自動記録
4. タスク管理：Trello・Asanaで進捗を可視化

※自社の規模・システムに応じて、適切な方法を選択してください

✦ SLA設定のポイント

- 全員が同じ基準で判断できるよう、明文化する
- 実現可能な時間設定にする（守れない基準は意味がない）
- 定期的に見直し、改善する（3ヶ月～半年ごと）

クレーム対応3ステップ

一次対応で収束率を上げる方法

STEP 1：初動対応（最初の30秒が勝負）

① まず謝罪する

基本フレーズ：

「ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。」

「ご迷惑をおかけしており、誠に申し訳ございません。」

※原因が不明でも、まず不快にさせたことを謝罪する（事実確認は後）

② 傾聴の姿勢を示す

基本フレーズ：

「状況を正確に把握するために、まずお話を伺ってもよろしいでしょうか。」

「詳しくお聞かせいただけますでしょうか。」

※話を聞く準備ができていることを伝える

③ 最後まで聞く（遮らない）

- 相手が話し終わるまで黙って聞く
- メモを取りながら聞く（5W1H：いつ・どこで・誰が・何を・なぜ・どのように）
- 相槌を入れる：「はい」「おっしゃる通りです」「お気持ちお察しします」
-

STEP 2：事実確認と共感

① 内容を要約して確認する

基本フレーズ：「確認させていただきます。〇〇ということでお間違いないでしょうか。」

「つまり、△△が××だったということですね。」

※復唱して理解していることを示す

② 共感を示す

共感フレーズ集：「お気持ちお察しします。」

「おっしゃる通りでございます。」

「それはご不便をおかけいたしました。」

「そのような状況では、お困りになられたかと存じます。」

③ 記録を残す (5W1H)

いつ (When)	○月○日 ○時頃
どこで (Where)	店舗・WEBサイト・電話など
誰が (Who)	対応した担当者名
何を (What)	何が起こったか
なぜ (Why)	原因・背景
どのように (How)	どんな状況・経緯だったか

STEP 3：解決提示または上席引継ぎ

【パターンA】自分で解決できる場合

「大変お待たせいたしました。確認いたしましたところ、〇〇が原因でございました。」

「つきましては、△△のように対応させていただきます。」

「この度は誠に申し訳ございませんでした。今後このようなことがないように、改善してまいります。」

【パターンB】上席判断が必要な場合

「大変申し訳ございません。私の権限では即答いたしかねますので、上の者に確認させていただきます。」

「少々お時間をいただくか、折り返しご連絡させていただくことも可能ですが、いかがいたしましょうか。」

※無理に自己判断せず、エスカレーションする

【パターンC】即座に上席に代わる場合

以下の場合には即座に上席を呼ぶ：

- ・暴言・怒鳴り声が続く
- ・金銭的な補償を要求された
- ・法的措置をほのめかされた
- ・SNS・マスコミへの公表を示唆された

「大変申し訳ございません。責任者に代わりますので、少々お待ちください。」

クレーム対応のNG行動

NG行動	なぜダメか
言い訳をする	相手の怒りが増幅する。まず謝罪と傾聴
話を遮る	話を聞いてもらえないと感じ、さらに怒る
責任転嫁（他部署のせい）	会社として対応すべき。内部事情は関係ない
曖昧な返答	不信感が高まる。わからないことは確認すると伝える
感情的になる	冷静さを失うと収拾がつかなくなる

📌 コールセンターSVからのアドバイス

- ・クレームは「改善のチャンス」。丁寧に対応すれば信頼が増すこともある
- ・一人で抱え込まない。早めに上席に相談することが重要
- ・対応後は必ず記録を残し、社内で共有する（再発防止のため）

よくある質問（Q&A）

新人がつまずきやすいポイントを解説

Q1：保留が長引きそうな時の言い方は？

A：状況共有＋選択肢提示が基本です。

例文：

お待たせして申し訳ございません。確認に少々お時間を頂戴しております。このままお待ちいただくか、折り返しでご連絡することも可能ですが、いかがいたしましょうか？

→ 長時間の沈黙はクレーム原因になるため、今どうなっているかを伝えるのが重要。

Q2：折返し時間を聞きそびれた時は？

A：再度丁寧に確認すれば問題ありません。

例文：

恐れ入ります。折返しのお時間のご希望を確認させていただきますでしょうか？

→ 聞き直すこと自体は失礼ではない。恐れ入りますでクッションを入れれば角が立ちません。

Q3：相手が怒っている時はどう初動すべき？

A：まず謝罪→目的の提示のセットで落ち着かせます。

例文：

ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。状況を正確に把握するために、まずお話を伺ってもよろしいでしょうか？

→ 最初に話を聞く姿勢を示すと一次収束率が上がる。言い訳や説明は後回し。

Q4：社長宛の電話、取り次ぐべき？

A：内容確認を先に行うのが基本です。

例文：

差し支えなければ、ご用件を伺ってよろしいでしょうか。

→ 無関係の営業電話や取次ぎ不要の案件を事前に仕分けできる。

社長・役員電話は安易に取り次がないことが鉄則。

Q5：非通知の折返し依頼はどうする？

A：番号の確認を必ず行い、記録を残します。

例文：

念のため、折返し先のお電話番号を確認させていただきますでしょうか。

→ 非通知は発信番号が残らないため、折返し不可になるリスクがある

必須対応：番号確認 → 記録（メモ・管理ツール）

Q6：相手の名前が聞き取れない。何回まで聞き直していい？

A：3回までは聞き直してOKです。

段階的な聞き方：

【1回目】恐れ入りますが、お電話が少々遠いようでございます。

もう一度お名前を伺ってもよろしいでしょうか。

【2回目】申し訳ございません。〇〇様でいらっしゃいますでしょうか。

【3回目】大変恐れ入ります。お手数ですが、一文字ずつゆっくり教えていただけますでしょうか。

→ 3回以上は上席に代わる。電話の音質のせいにして、相手を責めない言い方を心がける。

Q7：担当者が長期不在（1週間以上）の場合は？

A：代替案を必ず提示します。

例文：

申し訳ございません。〇〇は来週〇日まで出張しております。

【選択肢を提示】

戻り次第ご連絡を差し上げることもできますし、他の担当者をご対応することも可能ですが、いかがいたしましょうか？

→ 相手に選択肢を与えることで、満足度が上がる。

Q8：緊張して声が震える。どうすれば落ち着く？

A：深呼吸＋マニュアルを見ながら話すでOKです。

【実践的なコツ】

- ・電話が鳴ったら、受話器を取る前に深呼吸（1秒）
 - ・マニュアルを手元に置き、見ながら話す（最初は皆そう）
 - ・笑顔を作ると声が明るくなる（相手には見えないが効果的）
 - ・ゆっくり話すことを意識する（早口は緊張の証）
- 慣れるまでは誰でも緊張します。回数を重ねれば必ず上達します。

ロールプレイ台本

研修で使える実践シナリオ

シナリオ1：基本パターン（担当不在→折返し）

【設定】山田部長宛の電話。山田部長は会議中。

お客様役：

「山田部長はいらっしゃいますか？」

対応者：

「山田でございますね。恐れ入りますが、お名前を伺ってもよろしいでしょうか。」

お客様役：

「ABC商事の鈴木と申します。」

対応者：

「ABC商事の鈴木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。申し訳ございません。あいにく山田はただいま会議中でございます。会議が終わり次第、折り返しご連絡を差し上げるようお伝えいたします。」

お客様役：

「わかりました。それではお願いします。」

対応者：

「承知いたしました。念のため、お電話番号を確認させていただきますでしょうか。」

お客様役：

「03-1234-5678です。」

対応者：

「03-1234-5678でよろしいでしょうか。差し支えなければ、ご用件を伺ってもよろしいでしょうか。」

お客様役：

「来週の打ち合わせの件で確認したいことがありまして。」

対応者：

「承知いたしました。来週の打ち合わせの件ですね。それでは山田に申し伝えます。お電話ありがとうございました。」

チェックポイント：

- ☐ 相手の名前を確認した
- ☐ 不在理由を伝えた
- ☐ 電話番号を復唱確認した
- ☐ 用件を聞いた
- ☐ 丁寧な言葉遣いができた

シナリオ2：応用パターン（クレーム一次対応）

【設定】商品に不具合があったとの連絡。やや怒っている様子。

お客様役：

「昨日届いた商品なんですけど、箱を開けたら壊れてたんですよ！」

対応者：

「ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。状況を正確に把握するために、詳細をお聞かせいただけますか。」

お客様役：

「商品番号ABC-123なんですけど、箱を開けたら液晶が割れてたんです。」

対応者：

「ご不便をおかけして申し訳ございません。状況を確認させていただきます。ABC-123の商品で、液晶割れですね。承りました。」

お客様役：

「そうです。配送の時に壊れたんじゃないですか？」

対応者：

「配送過程での破損の可能性も含め、こちらで責任をもって確認いたします。恐れ入りますが、お名前とご連絡先を確認させていただきますでしょうか。」

お客様役：

「田中太郎です。080-1234-5678です。」

対応者：

「田中太郎様ですね。お電話番号は080-1234-5678でよろしいでしょうか。ご迷惑をおかけしております。念のため担当部署とも連携し、最速で対応いたします。本日中のご連絡を予定しておりますので、どうぞよろしくお願いいたします。」

お客様役：

「わかりました。よろしくお願いいたします。」

対応者：

「重ねてお詫び申し上げます。引き続きよろしくお願いいたします。」

チェックポイント：

- ☐ 最初に謝罪した
- ☐ 傾聴の姿勢を示した
- ☐ 内容を復唱確認した
- ☐ 共感を示した
- ☐ 対応時間を明示した
- ☐ エスカレーションを適切に行った

シナリオ3：難易度高（複数要件＋緊急対応）

【設定】重要顧客から複数の確認事項。一部は緊急対応が必要。

お客様役：

「佐藤部長はいらっしゃいますか？至急確認したいことがあります。」

対応者：

「佐藤でございますね。恐れ入りますが、御社名とお名前をお伺いできますでしょうか。」

お客様役：

「XYZ株式会社の高橋です。今日の納品の件で至急確認したいんですが。」

対応者：

「XYZ株式会社の高橋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。至急のご連絡とのことでございますね。状況を確認いたしますので、少々お待ちいただけますでしょうか。」

（保留 → 佐藤部長に状況を伝える）

対応者：

「お待たせいたしました。申し訳ございませんが、あいにく佐藤は現在外出しております。お急ぎのところ恐縮ですが、必要であれば携帯電話にて連絡を取ることも可能でございます。いかがいたしましょうか。」

お客様役：

「そうですね、今日中に確認したいので、携帯に連絡してもらえますか？」

対応者：

「承知いたしました。それでは佐藤の携帯に至急連絡いたします。念のため、ご連絡先と簡単なお用件を確認させていただけますでしょうか。」

お客様役：

「03-9876-5432です。今日の15時の納品予定が変更になるかもしれないので、至急確認したいんです。」

対応者：

「承りました。ご連絡先は03-9876-5432でよろしいでしょうか。本日15時の納品予定変更の確認の件として、至急佐藤に連絡いたします。本日はお電話ありがとうございました。失礼いたします。」

チェックポイント：

- ☐ 緊急性を理解した
- ☐ 柔軟な対応を提案した
- ☐ 用件を正確に把握した
- ☐ 担当者への連絡を約束した
- ☐ 落ち着いて対応できた

ロールプレイ実施のポイント

1. 録音する：可能であれば録音して、後で聞き返す（自分の話し方の癖がわかる）
2. フィードバックを具体的に：「良かった点」「改善点」を明確に伝える
3. 役割を交代する：お客様役も体験することで気づきが得られる
4. 実際の事例を活用：自社で起きた実際のケースをシナリオに組み込む

電話対応チェックリスト

自己採点式評価シート（100点満点）

評価基準：各項目5点満点（5＝完璧、4＝良好、3＝普通、2＝要改善、1＝不十分）
合格ライン：80点以上で独り立ち可（コールセンター基準）

No評価項目評価（1-5）指導者メモ

【基本マナー】

1 3コール以内に電話を取っている _____点

2明るく・ハキハキとした声で話している _____点

3第一声で社名を明瞭に名乗っている _____点

4適切なスピードで話している（早口・遅すぎない） _____点

【言葉遣い】

5敬語（尊敬語・謙譲語・丁寧語）を正しく使えている _____点

6NGワード（いません、わかりません等）を使っていない _____点

7クッション言葉を適切に使えている _____点

【情報確認】

8相手の会社名・氏名を必ず確認している _____点

9電話番号を復唱して確認している _____点

10用件を正確に聞き取れている _____点

11メモを取りながら聞いている _____点

【取次ぎ・対応】

12保留ボタンを確実に押している _____点

13保留時間が30秒以内に収まっている _____点

14担当者に状況を簡潔に伝えている _____点

15不在時は適切な代替案を提示している _____点

【判断力】

16緊急度を正しく判断できている_____点

17自己判断できない時は上席に確認している_____点

【終話】

18終話の挨拶を丁寧に行っている_____点

19相手が切るのを待っている_____点

20静かに受話器を置いている_____点

合計点

_____/100点

評価後のアクションプラン

合計点

推奨アクション

80点以上

独り立ち可。定期的に振り返りを行い、品質を維持

60～79点

あと一歩。低評価項目を集中的に練習

40～59点

基礎から復習。ロープレを繰り返し実施

39点以下

マニュアル再読＋先輩の電話対応を見学

記録欄

評価日：____年____月____日

評価者：_____

良かった点：

改善が必要な点：

次回までの目標：

よくある失敗と改善例

新人がつまずきやすいポイント

失敗パターン	なぜ起こるか	改善方法
保留ボタンの押し忘れ	焦って操作する / 確認せずに話し始める	【改善策】 <ul style="list-style-type: none"> ・保留を押す→1秒待つ→話す の順を習慣化 ・保留ランプの点灯を目視確認する癖をつける ・受話器を耳から離してから保留を押す
復唱確認の省略	時間短縮したい / 面倒に感じる	【改善策】 <ul style="list-style-type: none"> ・復唱は聞き間違い防止の必須工程と認識 ・電話番号は特に重要（折返し不可になる） ・「確認させていただきます」と前置きして復唱
用件を聞かずに取り次ぎ	早く終わらせたい / 相手を待たせたくない	【改善策】 <ul style="list-style-type: none"> ・社長・役員宛は必ず用件確認（営業電話仕分け） ・「差し支えなければご用件を」と丁寧に聞く ・担当者も用件を知りたがっている（準備のため）
折返し時間の未確認	聞き忘れる / 必要性を理解していない	【改善策】 <ul style="list-style-type: none"> ・メモに「希望時間」欄を設ける（チェック項目化） ・「ご都合の良い時間帯は」と必ず聞く ・聞き忘れたら、すぐに折り返して確認
メモの書き忘れ・不備	記憶に頼る / 急いで対応	【改善策】 <ul style="list-style-type: none"> ・電話を取る前にメモとペンを準備 ・5W1H（いつ・誰が・何を等）を意識 ・電話中に必ずメモを取る（記憶は不確実）
言葉遣いのミス	緊張で口語が出る / 敬語が不慣れ	【改善策】 <ul style="list-style-type: none"> ・NGワード一覧を手元に置く（P7参照） ・よく使うフレーズを丸暗記する ・ゆっくり話すことで言い間違いが減る

失敗パターン	なぜ起こるか	改善方法
無言の時間が長い	何を言うか考えている / パニック	【改善策】 <ul style="list-style-type: none"> ・「少々お待ちください」と一言入れる ・マニュアルを見ながら話してOK（最初は） ・困ったらすぐ保留→先輩に相談
相手の話を遮る	早く答えたい / 結論を急ぐ	【改善策】 <ul style="list-style-type: none"> ・相手が話し終わるまで待つ（最重要） ・相槌「はい」「おっしゃる通りです」で聞いている姿勢を示す ・特にクレーム時は傾聴が最優先
自己判断で回答	早く終わらせたい / 自信過剰	【改善策】 <ul style="list-style-type: none"> ・不明点は必ず確認する（推測で答えない） ・「確認いたします」と保留→上席相談 ・間違った情報は後で大きな問題になる
終話が早すぎる	すぐに切りたい / マナー不足	【改善策】 <ul style="list-style-type: none"> ・相手が切るまで待つ（ビジネスマナー） ・5秒待って無音なら静かに切る ・ガチャンと音を立てない
声が小さい・暗い	緊張 / 自信がない	【改善策】 <ul style="list-style-type: none"> ・姿勢を正して話す（声量が出る） ・笑顔を作る（声が明るくなる） ・腹式呼吸を意識（深呼吸してから話す）
早口になる	緊張 / 早く終わらせたい	【改善策】 <ul style="list-style-type: none"> ・意識的にゆっくり話す（焦らない） ・句読点で一呼吸入れる ・相手のペースに合わせる

失敗を減らすための習慣

【電話を取る前】

- メモとペンを準備
- マニュアルを手元に置く
- 深呼吸して落ち着く

【電話中】

- メモを取りながら聞く
- わからないことは保留→相談
- 復唱確認を必ず行う

【電話の後】

- メモを担当者に渡す
- 折返しが必要なら即対応
- 振り返り（良かった点・改善点）

【日常的に】

- 先輩の電話対応を観察
- ロープレで練習
- 録音を聞いて自己分析

コールセンターSVからのメッセージ

失敗は成長のチャンス。完璧な人はいません。大切なのは同じ失敗を繰り返さないこと。失敗したら記録して、改善策を考え、次に活かしましょう。困ったときは一人で抱え込まず、必ず上席や先輩に相談してください。

用語集・敬語変換表

電話対応でよく使う表現

場面	フレーズ
電話を受ける	お電話ありがとうございます / (3コール以上だと) お待たせいたしました
相手を確認	失礼ですが、お名前をお伺いしてもよろしいでしょうか
保留する	少々お待ちください / 確認いたしますので、お待ちいただけますでしょうか
保留解除	お待たせいたしました / 大変お待たせいたしました
取り次ぐ	おつなぎいたします / ○○に代わります
伝言を受ける	申し伝えます / 確かに承りました
折返しを約束	折り返しご連絡いたします / 戻り次第ご連絡いたします
電話を切る	お電話ありがとうございました。失礼いたします
電話をかける	お世話になっております

尊敬語・謙讓語・丁寧語 変換表

基本形	尊敬語（相手の動作）	謙讓語（自分の動作）
いる	いらっしゃる	おる
行く・来る	いらっしゃる / おいでになる	伺う / 参る
言う	おっしゃる	申す / 申し上げる
聞く	お聞きになる	伺う / 拝聴する
見る	ご覧になる	拝見する
する	なさる	いたす
知る	ご存じ	存じる / 存じ上げる
食べる	召し上がる	いただく
もらう	お受け取りになる	いただく / 賜る
あげる	-	差し上げる

自社ルール記入欄

社内エスカレーション先：

例) クレーム対応：総務部 内線123 / 技術的な問い合わせ：技術部 内線456

営業時間・定休日：

営業時間：_____

定休日：_____

自社特有のルール・注意事項：

改訂日	Version	改訂内容
2026年01月28日	Ver.1.0	初版作成

電話対応マニュアル 完

このマニュアルは定期的に見直し、より良いものに更新していきましょう。

困ったことがあれば、いつでも上席・先輩に相談してください。