

## ■電話の受け答え方早見表

仕事関係の電話に対応する時は、受答え方の基本的なマナーを理解しておくで安心でしょう。以下では、ビジネスの基本マナーに沿った電話の受け方・かけ方やクッション言葉をご紹介します。

## ■電話の受け方

### ●挨拶

「お電話ありがとうございます」

「はい。〇〇会社でございます」

（できるだけ明るく話しましょう）

### ●電話に出るスピード

（2～3コール以内で受けるのが基本マナー）

### ●電話に出る前に3コール以上かかってしまった場合

「お待たせしました」

### ●NGワード

「もしもし」はマナー違反です

### ●挨拶後

（お電話口の方が名乗られなかった場合は、会社名・氏名や用件を伺いましょう）

「恐れ入りますが、御社名とお名前を伺ってもよろしいでしょうか？」

（伺った内容はすぐに電話をしながらメモを取るようにしましょう）

（伺った内容や用件は復唱しましょう）

### ●内容が聞き取れなかった場合

「恐れ入ります。少しお電話が遠いようですので、もう一度お願いできますでしょうか？」

（伺った内容は間違いが無いか、電話口の方に再確認させていただきます）

### ●呼びかけに対して・返答が全くない場合

「電波の状態が悪いようです。（お声が聞こえないため、）

申し訳ございませんが、こちらからお電話を切らせていただきます。」

### ●お電話終了時のご挨拶

（電話を掛けた側が切るのを待ちましょう。もし、なかなか切られない場合は）

「お電話いただきましてありがとうございました」と

（などのフレーズで相手に電話を切っていただけるとお知らせしましょう）

## ■電話のかけ方

### ●最初の挨拶

「いつもお世話になっております。〇〇会社の△△と申します」

### ●先方が始業時間前の場合や早朝の場合

「朝早くに恐れ入ります」

### ●終業後や遅い時間の場合

「夜分に恐れ入ります」

### ●担当者に取り次いでいただく場合

「〇〇様はいらっしゃいますでしょうか？」

### ●担当者の方へのご挨拶

(再度社名と名前を名乗った後に)

「ただいま、お時間を頂戴してもよろしいでしょうか？」

(相手の状況を確認させてもらいましょう)

### ●担当者が不在の場合

(折り返し連絡が必要な場合は「お手数をお掛けして申し訳ありませんが、折り返しお電話をいただけますでしょうか」)

(伝言をお願いする場合は「お手数をお掛けして申し訳ありませんが、ご伝言をお願いしてもよろしいでしょうか」)

### ●電話の切り方

(電話を掛けた側が先に切りましょう)

「失礼いたします」

(電話を切る際は音をたてて切っては失礼にあたります。受話器を置く前にフックを押さえてから静かに受話器を置きましょう)

## ■クッション言葉

クッション言葉とはコミュニケーションを円滑にするために、「恐縮ですが」や「せっかくですが」など、前置きして使う言葉のことを指します。

ビジネス枕詞とも呼ばれます。話の本題に入る際、そのまま相手に伝えるときつい印象を与えたり不快感を与えてしまう場合がありますが、その際にクッション言葉を添えるとやわらかく伝えることができます。

●取引先や顧客、あるいは上司や同僚に何かを依頼する場合

依頼する場合	「お忙しいところ申し訳ありませんが」 「お忙しい中恐れ入りますが」 「ご多忙中とは存じますが」 「お手数をおかけしますが」 「ご面倒をおかけしますが」 「ご迷惑とは存じますが」 「恐縮ですが」 「勝手に申しますが」 「ご足労をおかけしますが」 「ご都合がよろしければ」 「もしよろしければ」 「ご多用中とは存じますが」
--------	--

例文

「ご多忙中とは存じますが、弊社へご足労いただけないでしょうか」

「お手数をおかけしますが、用紙にご記入いただいてご返送いただけないでしょうか」

●相手からの依頼や誘いなどを断る場合

断る場合	「せっかくのご厚意ですが」 「お気持ちはありがたいのですが」 「誠に申し訳ございませんが」 「身に余るお話ではありますが」 「心苦しいのですが」 「あいにくですが」 「せっかくですが」 「残念ではありますが」 「誠に勝手ながら」 「ご期待に沿えず申し訳ありませんが」
------	--

例文

「せっかくのご厚意ですが、今回は辞退させていただきます」

「誠に申し訳ありませんが、予定が入っていて出られません」

「あいにくですが、部長は出張中です」

「誠に勝手ながら、明日は休業とさせていただきます」

●人にものを尋ねる場合

<p>尋ねる場合</p>	<p>「差し支えなければ」  「もしよろしければ」  「失礼ですが」  「ご迷惑でなければ」  「お伺いしたいことがあるのですが」  「お尋ねしてもよろしいでしょうか」  「恐れ入りますが」</p>
--------------	---

例文

「差し支えなければ、昨日の会議の内容を教えてくださいませんか」  
「失礼ですが、ご出身はどちらでしょうか」  
「ご迷惑でなければ、明日お伺いしたいのですが、ご都合はいかがでしょうか」

●相手の意見に異議や異論を唱る場合

<p>意義や異論を唱える場合</p>	<p>「申し上げにくいのですが」  「失礼を承知で申し上げますが」  「申し上げにくいのですが」  「僭越ながら」  「出過ぎたことを申し上げますが」  「おっしゃることは重々承知しておりますが」  「差し出がましいようですが」  「お言葉を返すようですが」</p>
--------------------	---

例文

「申し上げにくいのですが、その件は先方に連絡済みです」  
「差し出がましいようですが、前者より後者のほうが好印象を与えます」  
「失礼を承知で申し上げますが、その考え方は適切とは思えません」

●相手に改善・修正をしてほしい場合

<p>改善・修正をしてほしい場合</p>	<p>「説明が十分でなかったかもしれませんが」  「言葉が足りなかったかもしれませんが」  「私どもの説明不足だったかもしれませんが」  「説明が足りず失礼いたしました」  「言葉足らずで失礼いたしました」</p>
----------------------	---

例文

「説明が十分でなかったかもしれませんが、Aの場合はBの場合よりも納品に時間がかかります」

●相手への援助を申し出る場合

援助を申し出る場合	「私にできることがあれば」 「もしよろしければ」 「お力になれることがあれば」 「差し支えなければ」 「ご迷惑でなければ」
-----------	---

例文

「私にできることがあれば、遠慮なくおっしゃってください」

「もしよろしければ、お手伝いさせてください」