

## ☎電話対応の敬語フレーズ一覧表

### 【受電】名乗り → 要件確認 → 取次

- ① お電話ありがとうございます。〇〇（会社名）の△△でございます
- ② 恐れ入りますが、ご用件をお伺いしてもよろしいでしょうか
- ③ かしこまりました。少々お待ちくださいませ
- ④ 担当の△△におつなぎいたします（身内は敬称なし！）

### 【架電】挨拶 → 時間確認 → 用件

- ① お世話になっております。〇〇の△△と申します
- ② ただ今、お時間よろしいでしょうか
- ③ 〇〇の件でお電話いたしました
- ④ 先ほどお電話をいただきました（折り返し時）

### 【不在】謝罪 → 状況 → 代替案

- ① 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
- ② 戻りは△時頃の予定でございます
- ③ 折り返しお電話を差し上げるよう申し伝えます

### 【クレーム】謝罪 → 共感 → 確認

- ① この度は(ご迷惑 / ご不便)をおかけし、誠に申し訳ございません
- ② さぞかしご不安だったかと存じます
- ③ 詳しい状況を確認させていただきますでしょうか

### 【その他】よく使うフレーズ

- ・保留 → 確認いたしますので、少々お待ちください
- ・保留後 → お待たせいたしました
- ・聞き返し → 恐れ入ります、もう一度お伺いできますか
- ・電話終了 → お電話ありがとうございました。失礼いたします

### 【✕絶対NG → ○正解表現】

- |             |                              |
|-------------|------------------------------|
| ✕ もしもし      | → ○ お電話ありがとうございます            |
| ✕ 了解です      | → ○ かしこまりました / 承知いたしました      |
| ✕ なるほど      | → ○ おっしゃる通りでございます / 承知いたしました |
| ✕ ちょっと待って   | → ○ 少々お待ちくださいませ              |
| ✕ すみません     | → ○ 申し訳ございません                |
| ✕ 〇〇部長におつなぎ | → ○ 担当の〇〇におつなぎ（身内は敬称不要）      |
| ✕ さっき電話もらった | → ○ 先ほどお電話をいただきました           |
| ✕ 今、大丈夫ですか  | → ○ ただ今、お時間よろしいでしょうか         |

### 【頻出動詞の敬語変換】

- |            |                 |                  |
|------------|-----------------|------------------|
| 聞く → お伺いする | 言う → 申し上げる / 申す | 知る → 存じる / 存じ上げる |
| 見る → 拝見する  | する → いたす        | 行く → 伺う / 参る     |