



日本での 電話応対方法

目次:

1. 電話とは
2. 電話のマナー
3. 電話の対応方法
 - 電話がかかってきた場合・電話をかけた場合
 - 相手に何かを頼む時
 - かけ間違い
 - 取り次ぎ
 - 担当に繋ぐことが困難な時
 - 都合のいい時・悪い時
 - 言い直してもらおう時
 - 相手の名前を聞く時・正確な相手の名前を聞く時
 - 他の電話に対応している時
 - メッセージを残す時
 - 会話の始め方・終え方
 - 自動音声案内
4. 実践練習
5. 和文・欧文通話表
6. 数字と記号の読み方
7. 実践練習・ディスカッション



電話とは



電話 [でんわ、dennwa]

電話機で、音声を電気信号に変換し、電話回線を通じて離れた場所にいる相手にこれを伝え、お互いに会話ができるようにした機械及び、その手段のこと。

「電話」を使った表現:

「電話を」: かける、取る、受ける、つなぐ、
切る、置く

「電話が」: かかる、つながる、来る

「電話に」: 出る、応対する

同じように用いられる表現:

連絡する(広義)

受話器を取る・置く



電話とは

「電話」を用いた表現を敬語で言うと…

- (電話を)おかけいたします
- (ご連絡)差し上げます
- (電話を)おつなぎいたします
- お取次ぎいたします

敬語を使い分けることは、重要ではあるが、丁寧すぎるのは、かえって失礼になってしまう。

- 良い例：お待たせいたしました。
- 悪い例：お待たせ申し上げます。



「電話」に関する他の表現

- 電話口で待つ
- 受話器を置く



電話のマナー

話し方

- 大きく、響くような声で。電話口でも笑顔を絶やさずに！ 相手にも、表情はちゃんと伝わっている。
- 単調な声ではなく、普段話すように抑揚をつける。
- 声の大きさと速さの加減が大切。強調するにも、このバランスが物を言う。



コールは何度までならOK？

- 3度目のコールまでにはとるように。
- 他の会話や行動は慎む。食事やガム、パソコンへの打ち込みは、相手にもしっかり聞こえている。

電話での顧客対応は？

- 必ず始めに名をきちんと名乗ること。
- 所属部署もしっかりと伝える。
- 電話を受けたほうは個人であっても、かけてきている側は、会社という組織にかけている。会社を代表して電話に対応しているという意識を持つように。第一印象は、ずっと後にも尾を引くくらい大切なものだとことを念頭に置いておくこと。
- 電話を取り次ぐ場合には、相手にそれをしっかりと伝え、どこに、もしくは誰に取り次ぐのかをはっきりと言うこと。
- たとえ相手が違った部署に電話をかけてきてしまっても、丁寧に対応すること。できれば、どこにかけるべきか、部署名や番号も伝えよう。そうされて悪い気のする人はいないはず。



電話の応対方法



電話がかかってきた場合

- おはようございます、〇〇会社です。
- はい、〇〇会社でございます。
- はい、〇〇会社、田中が承っております。
- おはようございます、〇〇会社、××部でございます。

電話をかけた場合

- おはようございます、いつもお世話になります、〇〇社の鈴木と申しますが。
- いつもお世話になっております、私〇〇社の鈴木と申しますが。



顧客に対して電話応対するときには
まずは、しっかりと名乗ろう。
それから、所属・部署名を伝えること。



電話の応対方法

相手に何かを頼む時

- 田中さん、お願いできますでしょうか？
- 田中さんにお伝えすることがございまして。
- 田中さんにつないで頂けますか？
- 人事課につないでいただきたいのですが？
- 社長のご都合のよろしい時間を教えていただけませんか？
- 経理のご担当の方は、どなた様でしょうか？
- 内線の34番につないでいただいてもよろしいでしょうか？
- 田中さんは、ご不在でしょうか？
- 営業課につないでいただきたいのですが？



電話の応対方法

かけ間違い

- 申し訳ございませんが、××は、先日退職いたしました。
- 恐れ入りますが、そのような名前の者は、当社には…
- 恐れ入りますが、そのような名前の従業員は、当社には…
- ××でしたら、電話番号が変更いたしまして、122 078になりますので、そちらにおかけしていただいてもよろしいでしょうか？
- よろしければ、他の者のご用件をおうかがいいたしますが？
- 恐れ入りますが、おかけの番号をお確かめいただいてもよろしいでしょうか。
- こちらは、内線232になりますので、323におかけいただけますでしょうか？



電話の応対方法

Learnwell Oy

| The Language |
Menu

取り次ぎ

- すぐに田中にお繋ぎいたしますので、少々お待ちいただけますでしょうか。
- 少々お待ちください。お取次ぎいたします。
- そのままで、少々お待ちください。
- お繋ぎできるか、ただいま確認いたします。



電話の対応方法

担当に繋ぐことが困難な時

申し訳ございませんが・・・

- 田中は、只今席をはずしております。
- 田中は、本日お休みをいただいております。
- 田中は、只今会議中でございます。
- 田中は、只今お休みをいただいております。
- 田中は、只今休憩をいただいております。
- 田中は、本日一日席を外しております。
- 田中は本日出張で留守にしております。
- 返答がまだございませんので・・・
- 田中は午前中いっぱい、席を外しておりますが、午後にもう一度かけていただければ、戻ってきていると思うのですが。



申し訳ございませんが、田中は
○日まで出張しております。



電話の応対方法

都合のいい時・悪い時

- 明日の朝には戻ると思うのですが。
- 明後日には戻ると思うのですが。
- 来週になれば戻ると思うのですが。
- 午後には戻りますので。
- 午後の遅い時間には戻っておりますが。
- 水曜日のお昼頃には戻ると思うのですが。
- 2時ごろでしたら、戻ってきていると思うのですが。
- 会議の前でしたら都合がつくと思いますが。
- 1時半ごろでしたらよろしいかと。
- 1時間ほどで都合がつくと思いますが。
- 5月7日まで出張しておりまして、翌日には戻りますが。
- 金曜日まで戻らないのですが。
- 23日には、戻っておりますが。
- 2時半頃は、都合がつくと思いますが。
- 12時過ぎには、戻ると思うのですが。

電話の応対方法

言い直してもらおう時

- お声が遠いようです、恐れ入りますが、もう一度おっしゃっていただけますでしょうか？
- お電話が遠いようです、恐れ入りますが、もう一度おっしゃっていただけますでしょうか？
- 恐れ入りますが、少し速度を落としてお話しただけですか？
- 恐れ入ります。もう一度おっしゃっていただけますでしょうか？
- 会社のお名前をもう一度お伺いしてもよろしいでしょうか？



電話の応対方法



相手の名前を聞く時

- ▶ お名前をお伺いしてもよろしいでしょうか？
- ▶ お名前いただいてもよろしいですか？
- ▶ 失礼ですが、どちら様でしょうか？
- ▶ 恐れ入りますが、どちら様でしょうか？
- ▶ こちらの伝言は、どなた様からだとお伝えすればよろしいでしょうか？

正確な相手の名前を聞く時

- ▶ お名前なんですけれども、漢字をおうかがいしてもよろしいでしょうか？
- ▶ 漢字でお名前いただいてもよろしいでしょうか？

電話の対応方法

他の電話に対応している時

- あいにく他の電話に出ておりますが、いかがいたしましょうか？
- あいにく他の電話に出ておまして、まだしばらくかかりそうなので、後ほど折り返しお電話いたします。
- 申し訳ございませんが、田中は只今他の電話に対応しております。お急ぎの件でしょうか？
- 少々時間をおいておかけ直しいただいてもよろしいでしょうか？



- このままお待ちいただいてもよろしいでしょうか？
- 別の電話が終わりますまでお待ちいただけますでしょうか？



電話の対応方法



メッセージを残す時

- (席を外しておりますが)いかがいたしましょうか？
- 田中に何かお伝えすることはございますか？
- ご伝言を承りましょうか？
- お急ぎの件でしたら、携帯の番号をお伝えすることは可能ですが。

- ご伝言をお願いします。
- 折り返しご連絡いただきたいのですが。
- 電話があったことだけお伝えください。

- かしこまりました。承りました。
- 戻ってきましたら、すぐにお伝えいたします。
- 折り返しご連絡差し上げるようにいたします。

電話の応対方法



会話の始め方

- いつもお世話になっております。
- こちらこそお世話になります。
- お忙しいところ恐れ入ります。
- 私〇〇会社の××と申しますが、少々お時間いただいてもよろしいでしょうか？
- …の件でご連絡差し上げたのですが。
- …の件でお電話いたしました。
- …をお伝えするためにお電話さし上げました。
- 青木の代理でお電話させていただいております。
- …だとお伺いいたしましたので、折り返しお電話させていただいたのですが。
- お時間よろしいでしょうか？



電話の応対方法

会話の終え方

- お忙しい中、ありがとうございました。
- ご連絡いただきまして、ありがとうございました。
- それでは、ご連絡お待ちいたしております。
- 明日にでもとりかからせていただきますので。
- すぐにでも、確認させていただきます
- またのご連絡お待ち申し上げます。
- 見積もりにつきましては、後日メールか郵送にてお送りいたしますので、よろしくお願いいたします。
- 詳細は、メールを送付させていただきますので。
- ご協力ありがとうございます、それでは失礼します。

- それでは、木曜日に、またよろしくお願いいたします。
- すぐにでも、折り返しさせていただきます。
- すぐにでも、ご連絡さしあげますので
- それでは、今後ともよろしくお願いいたします。

…失礼いたします。



電話の応対方法

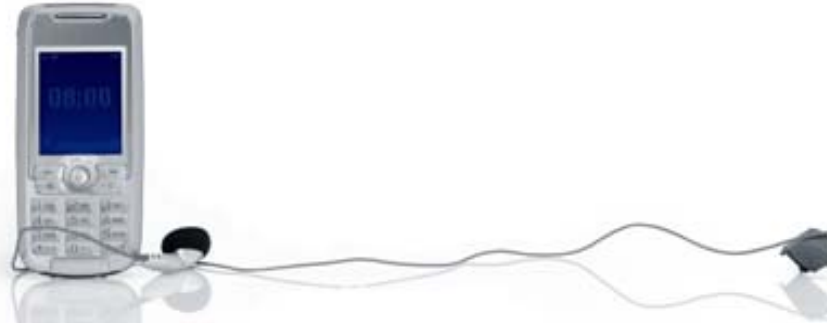
自動音声案内

- こちらは、X会社の自動音声案内でございます。
- 営業時間は、午前8時から、午後4時までとなっております。
- 祝日業務は致しておりません。
- クリスマス、および新年は営業しておりません。
- 都合により、7月15日まで、営業しておりません。
- 1月2日からは、通常通り営業いたします。
- 8月16日は、通常時間より営業を再開いたします。
- メッセージをお残しの場合は、1のボタンを押してください。
- 続けて電話番号、用件をお残してください。早急に折り返しご連絡差し上げます。
- ご迷惑おかけいたしますことをお詫び申し上げます。
- お電話ありがとうございました。

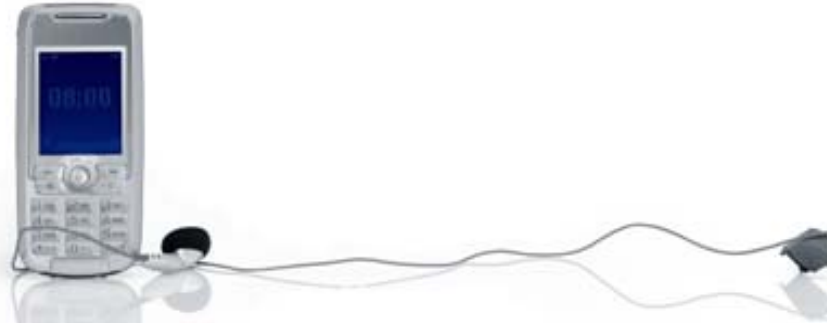


()を敬語に直し、[]に説明された表現を_____に入れてみよう:

1. 田中さん、お客様が〇番で_____。(待っている)
2. 鈴木さんを_____よろしいでしょうか？(つなぐ)
3. 申し訳ございませんが、_____。 [相
手が間違えた番号にかけてきているとき]
4. _____、〇〇会社の田中と申しますが、
[電話に出たときの決まり文句]
5. _____けれども、田中さんの所属部署はどちらになりますか？(聞きたい)
6. 申し訳ございませんが、_____。[担当の都合が悪いとき]
7. 申し訳ございませんが、_____。[聞き取りにくいと伝える]



8. 回線が悪いようなので、一旦切ってから_____。(かけなおす)
9. _____、〇〇は席をはずしております。[断り文句]
10. 秘書に_____？(つなぐ)
11. 恐れ入りますが、_____。[名前を聞く]
12. 確認次第、すぐにでも_____。(連絡する)
13. そうでしたら、詳細はメールにて_____。(送る)
14. お繋ぎできるか、_____。(確認する)



15. …だと_____して、ご連絡差し上げたのですが。 (聞いて)
16. 新聞に掲載されていた広告のことで_____。(電話した)
17. それでは15分後に_____。(改める)
18. 伝言を_____?(伝えておく)
19. 通常でしたら、お電話の後に、詳細をお送り_____。
(しているのだが)
20. 田中でしたら、_____。[他の用事で都合が悪い]
21. それでは_____。[電話を結ぶときの挨拶]

実践練習



22. _____ありがとうございます。[協力してもらったことに感謝の意を伝える]
23. 5月3日は、通常通り_____。(営業している)
24. すぐに田中にお繋ぎいたしますので、_____。 [電話を
切らずにそのまま少し待ってもらおうとき]
25. 申し訳ございませんが、_____。 [つないで
欲しいと頼まれたが、その人物は会社に在籍していないとき]
26. 申し訳ございませんが、_____。 [他に電話に対応していることを伝える]
27. 申し訳ございませんが、田中は_____。(1週間休暇を取っている)
28. 私、〇〇会社の××と申しますが、_____。 [少しだ
け話を聞いてもらいたいとき]

こういう時はどうする？
電話がかかってきたが、担当が不在。それぞれの状況に応じて対応しましょう:

実際の状況:

青木さんは、いません。

青木さんがいる場所は知りません。

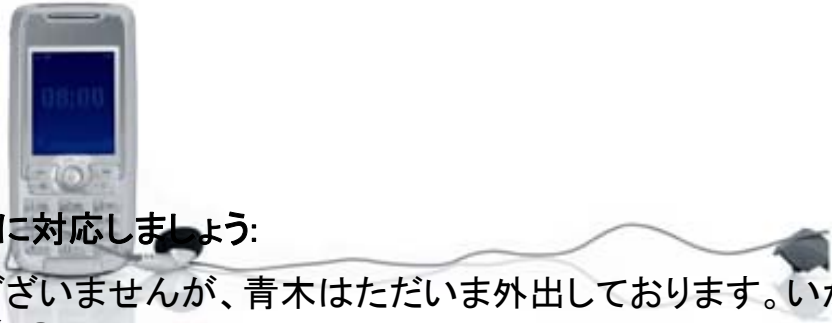
青木さんは、トイレにいます。

青木さんは、まだ出社していません。

青木さんは、今日はお休みです。

青木さんは、取り込み中です。

青木さんは忙しいです。

- 
- このように対応しましょう:
 - 申し訳ございませんが、青木はただいま外出しております。いかがいたしましょうか？
 - 申し訳ございませんが、青木はただいま外出しております。お伝えすることはございますか？
 - 申し訳ございません。青木は、ただいま席をはずしております。伝言を承りましょうか？
 - すぐにも戻ると思うのですが。いかがいたしましょうか？
 - 青木は、本日いっぱい社には戻らない予定なのですが、代わりに要件をお伺いいたしましょうか？
 - 青木は、ただいま席をはずしております。お伝えすることはございますか？
 - 青木は、ただいま席をはずしておりますが、一時間後におかけ直ししていただければ、お繋ぎできると思うのですが。

和文・欧文通話表

読み方

和文通話表 (無線局運用規則 第14条3より)

欧文通話表① (国際民間航空条約より)

ア a
イ i
ウ u
エ e
オ o
カ ka
キ ki
ク ku
ケ ke
コ ko
サ sa
シ shi
ス su
セ se
ソ so

朝日のア
いろはのイ
上野のウ
英語のエ
大阪のオ
為替のカ
切手のキ
クラブのク
景色のケ
子供のコ
桜のサ
新聞のシ
すずめのス
世界のセ
そろばんのソ

A エー	Alfa
B ビー	Bravo
C シー	Charlie
D ディー	Delta
E イー	Echo
F エフ	Foxtrot
G ジー	Golf
H エイチ	Hotel
I アイ	India
J ジェー	Juliet
K ケー	Kilo
L エル	Lima
M エム	Mike
N エヌ	November
O オー	Oscar

アは、朝日のア

和文・欧文通話表

読み方

和文通話表 (無線局運用規則 第14条3より)

欧文通話表① (国際民間航空条約より)

タ ta
チ chi
ツ tsu
テ te
ト to
ナ na
ニ ni
ヌ nu
ネ ne
ノ no
ハ ha
ヒ hi
フ fu
ヘ he
ホ ho

煙草のタ
ちどりのチ
つるかめのツ
手紙のテ
東京のト
名古屋のナ
日本のニ
沼津のヌ
ねずみのネ
野原のノ
はがきのハ
飛行機のヒ
富士山のフ
平和のヘ
保険のホ

P	ピー	Papa
Q	キュー	Quebec
R	アール	Romeo
S	エス	Sierra
T	ティー	Tango
U	ユー	Uniform
V	ヴィー	Victor
W	ダブリュー	Whiskey
X	エックス	X-Ray
Y	ワイ	Yankee
Z	ゼット	Zulu

タは煙草のタ

和文・欧文通話表

読み方表記 (ヘボン式表記)

マ ma
ミ mi
ム mu
メ me
モ mo
ヤ ya
ユ yu
ヨ yo
ラ ra
リ ri
ル ru
レ re
ロ ro

和文通話表 (無線局運用規則 第14条3より)

マッチのマ
三笠のミ
無線のム
明治のメ
もみじのモ
大和のヤ
弓矢のユ
吉野のヨ
ラジオのラ
りんごのリ
るすいのル
れんげのレ
ローマのロ

欧文通話表② 国際基準

A Amsterdam
B Baltimore
C Casablanca
D Denmark
E Edison
F Florida
G Gallipoli
H Havana
I Italy
J Jerusalem
K Kilogram
L Liverpool
M Madagascar
N New York
O Oslo

マはマッチのマ



和文・欧文通話表

読み方表記
(ヘボン式使用)

ワ wa
 ヰ i
 エ e
 を wo
 ン n
 ン
 。
 ー

和文通話表
(無線局運用規則
第14条3より)

わらびのワ
 ゐどのヰ
 かぎのあるエ
 尾張のヲ
 おしまいのン
 濁点
 半濁点
 長音

欧文通話表②
国際基準

P Paris
 Q Quebec
 R Rome
 S Santiago
 T Tripoli
 U Uppsala
 V Valencia
 W Washington
 X Xantippe
 Y Yokohama
 Z Zurich

Å 上丸付きのエー
 A 大文字のエー

Ä エー・ウムラウト
 É グレイヴ・アクセント付きのイー
 È アク्यूト・アクセント付きのイー

ワはわらびのワ



数字と記号の読み方

数字の読み方

1	数字のひと
2	数字のに
3	数字のさん
4	数字のよん
5	数字のご
6	数字のろく
7	数字のなな
8	数字のはち
9	数字のきゅう
0	数字のまる
.	てん

記号

'	アポストロフィー
-	ハイフン
~	チルダ、ティルデ
@	アットマーク
ABCD	大文字
abcd	小文字
,	区切り点
└	段落
(下向き括弧
)	上向き括弧



実践練習



通話表を用いて、次の名前を正しく伝え、また実際に書いてみましょう。

1. 橋本雅也(はしもとまさや)
2. 大野雄二(おおのゆうじ)
3. 谷村孝信(たにむらたかのぶ)
4. 桑原博(くわばらひろし)
5. 小林綾乃(こばやしあやの)
6. 河本杏子(かわもときょうこ)
7. 新谷美里(あらやみさと)
8. 虎谷幸子(とらたにさちこ)
9. Philip Denham
10. Caroline Johnson
11. Janet Fulton
12. Maria Mensbrugge
13. Cheryl Knox
14. Eleanor Urquhart
15. Andrew Pen nock
16. Bob Joinel

電話のジョーク

電話での会話…

- ももし？
- ももし、どちら様ですか？
- カジです。
- えっ？
- カジです！
- 火事ですか？
- どちらですか？
- すぐそこなんですけど。
- お怪我は？
- え？ 私は大丈夫です。
- 今どんな状況ですか？
- まあ、そこそこという感じでしょうか。
- 周りに人はたくさんいますか？
- いえ、私一人ですが。
- では、深刻な状況は免れますね…。
- 申し訳ありませんが、話がよく読めないのですが。
- えっ、火事なんですよね？
- ええ、私はカジですが…。
- …

電話でつながっていると
思うと幸せな気分になる。
近すぎて危険ってことも
ないしね。

メイソン・クーリー

間違い電話をかけてし
まったのは認めるけど、
それで何で君は電話に
出たんだい？

ジェームズ・サーバー



実践練習・ディスカッション

田中さんは、電話の応対に様々な不満を抱えています。
各状況を読んだ上で、それぞれ青字の設問に取り組みましょう。

1. 「電話の相手は、とても失礼で、フルネームを聞いたときは、最悪でした。名乗ろうとしなかったんですよ…」
練習問題: 和文通話表を用いて、自分の名前を言いましょう。
2. 「電話口でずっと説明していたのに、担当の方ではなかったんです…」
ディスカッション: このような経験をしたことはありますか？
3. 「電話をかける部署を間違っていたのですが、その後の対応がひどかったんです。ただ『知りません。この部署ではありません』だけでした…」
練習問題: このような場合、どのようなやり取りがあると考えられますか？



実践練習・ディスカッション

4. 「取り次がれた相手が違う人でした。私の話した事がまったく伝わってなかったんです…」
ディスカッション: 電話をつなぐ前にすべきこととは何でしょうか？
5. 「電話を取り次いでもらっているのに、そのまま切れてしまいました…」
練習問題: 電話を取り次ぐときにはどのように言うのが適切ですか？
6. 「電話する方が悪いとも言わんばかりの、イライラしたような声で対応されました…」
ディスカッション: 電話に対応しているときに、イライラするようなシチュエーションとはどのようなものがありますか？

DISCUSSION

電話応対の際に、良いとされるマナーとはどんなものだと思いますか？
電話のマナーは、国や文化によって違いがあるのでしょうか？
個人的に、良い応対または、悪い応対を受けた経験はありますか？



電話での応対においては、言葉づかいや声の表情が非常に大切です。

電話での印象は、あなただけではなく、会社、さらには所属部署の印象をも左右してしまいます！

自分がされて気持ちいいような対応を相手にもするようにいつも心がけましょう。

ありがとうございました！

