



ひとり親家庭にエールを届ける

# YELLながさき通信

長崎県ひとり親家庭等自立促進センター

2017年6月

No.25

## 特集

## 知っておきたいビジネスマナー『電話応対』

前回のエールながさきでは、知っておきたいビジネスマナーということで「敬語の基本」をご紹介しました。今回はその続きとして、ビジネスシーンに欠かすことのできない電話応対のマナーをご紹介いたします。



### ■電話応対のマナー

#### ◆電話が鳴ったら3コール以内にとる

電話口で待つのは長く感じるものです。貴重な時間を頂いているという意識を持ち、迅速な対応を心がけます。

3コール以上、お待たせした場合は「お待たせいたしました。」とお詫びの言葉を添えます。

また、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する場合など、通話中に30秒以上待たせてしまいそうな場合には、一度電話に出て お詫びを述べ、折り返しを提案します。

#### ◆明るく表情豊かな声で話す

電話は話している時の表情や態度が相手に見えないため、「声」も重要です。そのため、低く小さい声だと、暗く元気のない印象を与えてしまいます。

そういうことにならないように、電話で話す時は、背筋を伸ばし声のトーンをやや高めにします。そして、笑顔で話すことを心がけることで明るく表情豊かな「声」になります。

#### ◆定番フレーズを覚える

電話応対は表情や態度で伝えられない分、敬意や配慮を、より丁寧に言葉で表現する必要があります。そこで、定番フレーズを使うと電話の受け答えが楽になります。慣れるまでは一覧表を作って見ながら話すのもおすすめです。

#### 【電話対応状況別 定番フレーズ 例】

電話対応状況	定番フレーズ
電話に出た時	「お電話ありがとうございます。〇〇株式会社・△△（自分の名前）でございます。」
相手の声が聞きとりにくい場合	お電話が遠いようなのですが…。
名前が聞き取れなかった場合	失礼ですが、お名前を伺ってもよろしいでしょうか。
取り次ぐ場合	ただいまお取次ぎいたしますので、少々お待ちくださいませ。
担当者が不在の場合	〇〇は外出しております、△時ごろ戻る予定でございます。いかがいたしましょうか。
相手が電話に出たら	〇〇会社の××と申します。いつもお世話になっております。
取り次ぎをお願いする場合	恐れ入りますが、〇〇課の△△さんはいらっしゃいますでしょうか。
相手が不在の場合	またこちらからおかけ直し致しますので、電話があった旨をお伝えください。

### ◆電話を切るまで気を抜かない。



電話を切るまで気を抜かずに、失礼の無いよう注意が必要です。  
電話はかけた方から先に切るのが基本です。ただし、相手が目上の方やお客様などの場合には、こちらからかけた場合でも、後で切るのがマナーです。相手が切るのをしっかり確認してから切るようにしましょう。

また、電話を切る時には、まず電話のフックに手をかけてそっと切ってから、静かに受話器を置きます。受話器を置く音を立てるのはマナー違反です。

電話対応マナーを身に付けることで、楽に電話が出来るようになり、気分良く仕事ができるようになります。最初から電話対応が得意な方はいません、少しずつ経験を積みながら得意分野に変えていきましょう。

電話対応のマナーとして大切なのは、相手を気遣い「相手が何を求めているのか」、「どうすれば相手の希望をかなえることができるか」などを念頭に置いて対応することです。今後、電話対応する時は、ぜひ、このような気持ちを持って対応するようにしてみてください。

「エールながさき」では、「ひとり親等の就職準備や転職等に関するセミナー」として、ビジネスマナー講座を開催しております。開催時期や詳しい内容が決まり次第、開催案内チラシやホームページ等でご案内しますのでぜひご参加ください。

## ■自立のためのエール！

### エールながさき 定期法律相談

「エールながさき」では、ひとり親家庭の養育費の取り決め、受取額の決定や変更、支払の延滞、面会交流や財産分与、借金、慰謝料など、ひとり親の方々が抱えている様々な問題に精通している弁護士による無料の法律相談を行っています。



### ◆離婚前の方の相談も受け付けています。

親権、婚姻費用、慰謝料、財産分与、養育費、面会交流など、離婚前の方もご相談できます。

### ◆相談するには…

まずはお電話をいただき、相談内容をお伺いした上でご予約をいただきます。内容により、相談員による面談をお勧めする場合があります。

長崎市以外の遠方の方や、お仕事が忙しく来所できない方のために、電話相談も行っています。

日程が合わない時にはご相談ください。

(毎月第3水曜日 13:00～16:00 相談時間はおひとり様30分) **次回は7月19日(水)**です

### ◆連絡先

☎095-813-0800 月曜日～金曜日(祝日を除く): 午前10時～午後6時

発行

長崎県ひとり親家庭等自立促進センター (YELL ながさき)

〒852-8108 長崎市川口町13-1 長崎西洋館2階 長崎県総合就業支援センター内

TEL 095-813-0800 FAX 095-848-1112 ホームページ <http://www.yell-nagasaki.jp>

運営主体：一般社団法人 ひとり親家庭福祉会ながさき