

感じの良い電話対応のポイント

電話対応で、「感じがいいな」と思うのはどこで感じるのでしょうか？
5つのポイントを紹介します。

① 声の雰囲気

声にはその人の「心」が宿って、相手に伝わります。ですから、仕事に取り組む気持ち・姿勢が大切なのです。「面倒くさいな」と思いながら話したり、椅子にふんぞり返って話すと、電話の向こう側にいる方に見えなくても、声を通して伝わってしまいます。相手に姿勢や顔は見えませんが、姿勢を正し笑顔で話しましょう。

② 話し方

相手が聞き取りやすいよう滑舌よくハッキリとした声、トーン、話す速度も大切です。聞き取りやすい声を出すには、日頃から「発声練習」として口の体操や早口言葉などで訓練しておきましょう。

電話で話す時の声のトーンは、普段より少し高めのトーンで話すと明るい印象になります。話す速度は、相手が聞き取りやすいよう早口にならず、落ち着いたテンポで話します。

③ 言葉

敬語と基本的な「電話対応用語」は、自然に使えるようにしておきましょう。

〔電話対応用語：例〕

- ・お電話ありがとうございます。〇〇〇〇会社でございます。
- ・△△△△株式会社の□□様ですね。いつもお世話になっております。
- ・◇◇で、ございますね。少々お待ちくださいませ。
- ・お待たせいたしました。
- ・かしこまりました。承知いたしました。
- ・さようでございます。



④ 早く電話に出る

電話がかかってきた時は、出来るだけ3コール以内で出ます。3コール以上お待たせした時は、「お待たせいたしました。〇〇〇会社でございます。」、5コール以上お待たせした時は「大変お待たせいたしました。〇〇〇会社でございます。」と出ます。かなりお待たせした時は、少し早口で出た方が、こちらの申し訳ない気持ちが伝わりやすくなります。

⑤ 切る時は丁寧にゆっくりと

要件が終わり電話を切る時は、相手が電話を切ったことを確認して、指で電話のフックボタンを押してから受話器を置きます。電話が終わって、すぐに受話器をそのまま置くと「ガチャッ」という音が相手に聞こえてしまい、不快な思いをさせることもありますので注意しましょう。

ビジネスマナーとしては、電話をかけた方が先に切るというものがありますが、相手がお客様の場合は、お客様が切られた後で、電話を切る方が好印象です。

〔資料1〕 口の体操

ア	エ	イ	ウ	エ	オ	ア	オ	ア	イ	ウ	エ	オ
カ	ケ	キ	ク	ケ	コ	カ	コ	カ	キ	ク	ケ	コ
サ	セ	シ	ス	セ	ソ	サ	ソ	サ	シ	ス	セ	ソ
タ	テ	チ	ツ	テ	ト	タ	ト	タ	チ	ツ	テ	ト
ナ	ネ	ニ	ヌ	ネ	ノ	ナ	ノ	ナ	ニ	ヌ	ネ	ノ
ハ	ヘ	ヒ	フ	ヘ	ホ	ハ	ホ	ハ	ヒ	フ	ヘ	ホ
マ	メ	ミ	ム	メ	モ	マ	モ	マ	ミ	ム	メ	モ
ヤ	エ	イ	ユ	エ	ヨ	ヤ	ヨ	ヤ	イ	ユ	エ	ヨ
ワ	エ	イ	ウ	エ	ヲ	ワ	ヲ	ワ	イ	ウ	エ	ヲ
ガ	ゲ	ギ	グ	ゲ	ゴ	ガ	ゴ	ガ	ギ	グ	ゲ	ゴ
ザ	ゼ	ジ	ズ	ゼ	ゾ	ザ	ゾ	ザ	ジ	ズ	ゼ	ゾ
ダ	デ	ヂ	ヅ	デ	ド	ダ	ド	ダ	ヂ	ヅ	デ	ド
バ	ベ	ビ	ブ	バ	ボ	バ	ボ	バ	ビ	ブ	ベ	ボ
パ	ペ	ピ	プ	パ	ポ	パ	ポ	パ	ピ	プ	ペ	ポ



オエオエオエ ウイウイウイ レ〇レ〇レ〇
イエアオウ エアオウイ ウオアエイ アオウイエ
レ〇 レ〇 レ〇 レ〇 レ〇 レ〇

〔資料2〕 早口言葉

- ・赤巻紙 青巻紙 黄巻紙
- ・隣の客はよく柿食う客だ
- ・この釘は、ひきぬきにくい釘だ
- ・少女シャンソン歌手 新春シャンソンショー
- ・東京特許許可局 許可局長の許可
- ・坊主が屏風に坊主の絵を上手に書いた
- ・服作る夫婦 靴作る夫婦 古服売る夫婦 古靴売る夫婦
- ・お綾や親にお謝り お綾や八百屋にお謝りとお言い

