

役立つ!

ビジネス電話応対

&

就職活動におけるマナー



● 感じの良い電話応対



電話応対のモットー

正確 迅速 親切

電話応対の基本

1.

①

②

2.

①

②

3.

①

②

電話応対のワースト5

1. ぶっきらぼうでつっけんどんな応対
2. 否定形・否定的な言い方（たいへん角が立つ表現）
3. あいまいな表現（誤解を招く表現）
4. 電話の「ガチャン！」と切れる音
5. 間違い電話での失礼な応対



● 電話での標準の言葉



内容と良くない使い方	正しい使い方
家に電話が鳴ったとき 「もしもし」	
相手の社名・名前を確認するとき 「〇〇社の××さん」	
相手の社名・名前を聞くとき 「お宅どなた？」	
相手を確認した後のあいさつ 「はいどうも」	
本人が出かけているとき 「いま居てないけど」	
相づちを打つ 「ええ」「うん」	
待たせるとき 「ちょっと待ってね」	
待たせて出るとき 「もしもし」	
了承するとき 「いいですよ」	
お願いするとき 「すみませんが」	
もう一度聞き返すとき 「えっ？ なに？」	
自分の呼び方 「うちは」「わたしは」	
相手の会社の呼び方 「お宅は」	

● 発声練習



母音の練習

「ア」の音は、一番大きな口を開けて出す音です。
上下の唇の間に指2本が縦に入るくらいが「ア」の最大の開きです。
舌は緊張させずに、自然に下のほうに下げておきましょう。

「エ」は「ア」の開きから比べて、半分くらい閉じましょう。
舌は少し持ち上げる感じです。唇はやや左右に引く感じです。

「イ」は「エ」より狭くなり、鏡で見ると、歯だけが見える感じです。
唇は左右に引き、舌は上歯茎に近いところまで上がってきます。

「ウ」は「イ」の開き方よりもっと狭くなります。
しかし、唇は中央に戻す感じです。

「オ」は唇を丸くします。
舌は「ウ」の時より奥へ引っ込む感じです。

発声発音練習

ア エ イ ウ エ オ ア オ	カ ケ キ ク ケ コ カ コ
サ セ シ ス セ ソ サ ソ	タ テ チ ツ テ ト タ ト
ナ ネ ニ ヌ ネ ノ ナ ノ	ハ ヘ ヒ フ ヘ ホ ハ ホ
マ メ ミ ム メ モ マ モ	ヤ エ イ ユ エ ヨ ヤ ヨ
ラ レ リ ル レ ロ ラ ロ	ワ エ イ ウ エ ヲ ワ ヲ



● 就職活動のための電話のかけ方



かける時の心構え

常に電話の相手は仕事をしていることを念頭において電話をしましょう。用件は簡潔明解に伝えること。約束した日時と場所は必ず復唱して確認しておきましょう。電話を切る前に忘れずにお礼の言葉を一言。また、受話器は相手が切ってから置くのがマナーです。

「後にして」と言われたら、いつ頃が都合良いかを聞き、再度かけ直す機転が欲しいもの。馴れ馴れしい言葉づかいは慎みましょう。

電話での面接依頼

電話で面接の依頼をするときは言葉遣いに気を付けて、気配り表現（「恐れ入りますが」「申し訳ございませんが」「ありがとうございます」など）をしっかり加えること。また、自分の名前や住所ははっきり発音すること。また、忙しい担当者のアポイントをもらえるように礼儀正しく誠意を持って対応すること。自己PRの第一ラウンドと認識して、好感度の高い対応を心掛けましょう。

かけ方の順序と注意点

順序	要点	理由
① 準備を整える	<ul style="list-style-type: none">相手の番号・会社名・名前を確かめる。内容を整理し、資料を整える	間違えては失礼・不経済 むだなくスラスラ話せる
② 電話をかける	<ul style="list-style-type: none">姿勢を正しくする	声の表情に表れる
③ 自分を名乗る	<ul style="list-style-type: none">さわやかに一度で通じるように	相手への第一印象
④ あいさつをする	<ul style="list-style-type: none">T.P.O.にふさわしく	相手とのコミュニケーション
⑤ 名指し人を依頼	<ul style="list-style-type: none">部署名なども必要に合わせて	責任を明らかにする
⑥ 用件を話す	<ul style="list-style-type: none">まず結論から要領よく5W2H 的的確に	仕事がスムーズに進む 相手の状況も考える
⑦ 内容を確認	<ul style="list-style-type: none">必要な要点をハッキリと	相手の理解が肝心
⑧ 結びのあいさつ	<ul style="list-style-type: none">内容にふさわしいあいさつを	気持ちの良い締めくくりは好印象を残す
⑨ 電話を切る	<ul style="list-style-type: none">相手が切ってから	