

仕事のマナー

電話編

▼ 1

電話は、遠くの人と話すことができる便利な道具で、ビジネスのさまざまな場面で使われています。しかし、電話が普及した現代社会では、対面でないことを悪用したり、電話によって不愉快な思いをさせられたりする状況も起きています。

このシリーズでは、電話を中心としたコミュニケーションのあり方や、そのマナーについて考えたいと思います。

見えない相手

言葉と声の調子で想像

山野 真理

電話の特徴は相手の顔が見えないことにあります。対面で話をする場合は、服装や顔の表情、身ぶりも含めた相手の印象のすべてが情報になります。でも電話ではそれらは一切見る事ができません。口ほどにモノをいう。目を見ることもできません。

つまり、電話によるコミュニケーションは多くのハンディを背負っていることになりまます。言葉と声の調子だけで相手の感情までも想像し、こちらの意志も言葉と声の調子だけで伝えなければなりません。

また電話は、受け手の状況におかまいなく、予約なしで飛び込むものです。か

ける側は相手がどのような状況で電話を取っているのかが見えないので、それ相応のマナーが必要です。礼儀を欠いては、伝わるべき内容も伝わりません。

誤解なく意志のやり取りをするためには、送信側にも受信側にもいくつかのルールがあります。決して難しいことではありません。心がけるうちに自然に身に付くものです。



やまの・まり氏 カルチャ

ー・コネクション代表。電話電話ユーザ協会契約講師、もしも

し検定指導者。1952年生まれ、鹿児島市在住。

仕事のマナー

電話編

▼2

仕事の場で使われる「コミュニケーションツール」は、日々進化しています。固定電話ばかりでなく、携帯電話やファクス、電子メールなど、何種類もの機器を使い分けている人がほとんどでしょう。それぞれに、気をつけておくべきマナーがあります。

最近では固定電話の設置数が減少しているの逆で、携帯電話は増えており、一人一台どころか二台持っている人もいます。

多様なツール

相手の状況考えて

山野 真理

携帯電話は確かに便利なものですが、いつでもどこでも使えるからこそ、使用する場合には、周囲に迷惑をかけるないように十分な注意が必要です。

ファクスも、仕事には欠かせません。事務的な文書や、言葉で説明しにくい図や設計などを送るのに適しています。でも、よほど急いでいるのでない限り、あいさつやお礼には不向きと思われれます。

また、送り先で誰でも見る可能性があるので、機密や個人情報にかかわる文書の送付は避けましょう。送るときは、文書の裏表や方向、番号の確認をお忘れなく。受信した場合は、

その旨の返信をすると相手に安心感を与えます。

また、電子メールも急速な勢いで普及しつつあります。時間を気にせず、いつでもチェックできる気安さから、受け取ったメールをそのままにしてしまう可能性がりますので、注意が必要です。

メールを受け取ったら、大事なお知らせの場合は、受信した旨の返信をすべきです。また電子メールの文章は簡潔を心がけ、長くなる場合は文書にして添付で送りましょう。添付ファイルを送る場合は、相手が開けるかどうかの確認も必要です。(カルチャー・コネクション代表 鹿兒島市)

仕事のマナー

電話編

▼ 3

電話をかける際は、相手がどんな状況で受話器を取っているか察することが大切だと書きました。対面なら服装や顔の表情が言葉の粗さをカバーしてくれます。しかし電話ではこれらの助けが一切なく、声の調子だけで相手の反応や感情を読み取らなければなりません。

さらにビジネスの場合は重要な情報の交換もするので、そこに誤解（ミス）があつてはいけません。対面で話す場合よりも高度な能

「携帯」普及

言葉遣いに乱れ

山野 真理

力、というよりも、より多くの気遣いが必要になります。

こうしたことは普段私たちは無意識にしていることですが、電話を使う機会が今後ますます増える。電話社会”にあつては、あらためて基本的な方法とマナーを理解しておくことが大事です。

最近の若者の電話マナーの悪さは目を覆うものがあります。会社にとつても、新入社員の電話マナーの低下は頭の痛い問題になっています。

若者の電話マナーの乱れは携帯電話のせいではないか、という指摘があります。携帯電話は、着信時に相手の名前が表示されま

す。たいていは友人からですので、いきなり友だち言葉による会話が始まりま

す。ところが固定電話の場合は、誰が電話口に出るかわかりません。自分の名前を名乗り、ある程度のあいさつをしてから呼び出してもらいます。このような、ごく当たり前に思えることも、きちんと伝えなければならぬほど、携帯電話の影響は大きいのです。

固定電話の利用が減っている時代だからこそ、電話マナーの基本は若い時から学校や家庭できちんと身に付けておく必要があると感じます。

（カルチャー・コネクション代表）

仕事のマナー

電話編

▼4

電話をかけた受けたりするときの最初の言葉は「もしもし」というのが日本人の常識でしょう。家庭ではそれでもかまわないのですが、実は、ビジネスではあまり使わない言葉です。会社にかかってくる電話を受けるときは、「はい、〇〇社です」というように、まず「はい」と受けて、続けて会社名を言うのがビジネスでの標準になっています。

「もしもし」は本来、「相手が本当に聞いているだろう

「もしもし」

ビジネスでは使わない

山野 真理

うか」「聞こえているだろうか」を確認する言葉です。電話を取り次がれた場合も「もしもし」ではなく、「お待ちせしました」とか「はい、〇〇です」と答える方が柔らかい感じを与えます。

相手の音声がかえつらいつと、「もう少し大きな声で話してください」と言ってしまうと、相手は、責められてように受け取るかもしれません。ところが、「お電話が遠いようですが」と言えば、相手に余計なプレッシャーをかけることもありません。

それでも聞きづらいときは、こちら側も声を少し落としてみましょう。相手の音声は不思議と大きくなる

ものです。こちらの声を小さくすると、相手には自分の声を届けるために大きくするという心理が働くので

「話すのが得意でない」と思っている人は、まず心を込めて丁寧に話すように心がけましょう。事前に要点をメモしておけば気分的にも楽になります。

相手から用件を伝えられた場合は、日時や数字を復唱し、メモを取っておくと大切です。忙しいときには複数の電話の内容を混同することもありません。復唱とメモはビジネスでは不可欠です。

(カルチャー・コネクション代表 鹿兒島市)

携帯電話がここまで普及すると、携帯電話を無視してはビジネスも成り立たない状況です。携帯電話のマナーは、基本的には固定電話と同じですが、携帯電話ならではの注意点もあります。

携帯電話は固定電話よりもマイクの性能がいいので、小さな音声でも通じますが、固定電話と同じ感覚で、つい大きな声で話してしまいがちです。閉ざされた静かな空間、電車やバス

携帯への連絡

指定なければ固定に

山野 真理

の中、レストラン、公共の施設などでは自分の大きな声が周囲に響いてしまうので、周りに迷惑がかからないように配慮が必要です。

また、自動車や自転車を運転中の携帯電話は禁止されていますが、歩きながらの使用も危険です。どうしても注意がおろそかになるからです。携帯電話にかける場合は、相手が移動中という可能性もあるので、「今、お話してよろしいでしょうか」という確認が欠かせません。

航空機内や病院内では、電子機器、医療用電気機器に影響を及ぼす恐れがあるため、携帯電話の電源を切る必要があります。ただか

けなければいいというのではなく、受けるだけでも電波が機器に誤作動を起こす可能性があるので。

携帯電話をビジネスで使う際には、一層の配慮が必要で、目上の人の携帯電話にいきなりかけるのも失礼になります。名刺に携帯番号が記されていても、「携帯へ連絡してください」と指定された時以外は、会社の電話へ連絡したほうが無難でしょう。

留守番電話の録音になったら自分の名前と用件を伝え、「後ほどあらためてご連絡させていただきます」と伝言を残しましょう。

(カルチャー・コネクション代表 鹿兒島市)

仕事のマナー

電話編

▼ 6

仕事をする上で、相手も思いやる「サービス」はとても大切です。

英和辞典で「サービス」という単語を調べると、奉仕、任務、礼拝、兵役、貢献、助け、公共事業などいろいろな意味が書かれています。日本語にはこれらを総称して表現する言葉はありません。

日本では「安くすること」「愛想よくすること」を「サービス」ととらえる感覚があります。サービスは決

サービス

相手の存在を意識して

山野 真理

して販売促進のための添え物ではありません。

サービスには六つの種類があるとされています。例えば大根を買う場合を例に考えてみましょう。

まず、質のよい大根を売ることが「商品自体のサービス」になります。大根をまとめて売ると安くなることなどが「価格のサービス」、広い駐車場や店の設備が整っているなどは「物的サービス」、レジでの処理スピードの素早さは「時間のサービス」、大根を利用したレシピなどが添えてあると「情報のサービス」、店員の対応のよさは「人的サービス」になります。つまり、サービスという

言葉には、買う人の存在がはっきりと認識されているのです。その意味で、多くの業種が「サービス業」といえます。この言葉を使うことによって、見えなかったものが見えてきます。水道も電気も放送も「サービス業」と言い換えれば、そこに利用者の存在が見えてきます。サービスという言葉には、とても社会的な役割が付託されているのです。

電話対応の「サービス」についても考えてみます。相手に「かけてよかった」と思っていただけのように、響きの良い声で「正確に、丁寧に、迅速に」を心がけましょう。(カルチャー・コネクション代表 鹿見島市)

仕事のマナー

電話編 ▼ 7

日本語はとても美しい言葉です。万葉の時代の和歌から近代の短歌や現代詩に至るまで、日本には連綿と詩歌の伝統が受け継がれてきました。詩によって鍛えられた日本語の世界に私たちは暮らしているのです。

古来の日本人は、コトワマと云って言葉には魂が宿っていると考え、言葉を大事にしました。言葉によって微妙なニュアンスを表現し、丁寧語や敬語が発達しました。男と女、年配者と若

方言

人間性の表現にも

山野 真理

者、大人と子供、身分の違い、住んでいる地方など、さまざまな違いが言葉に反映され、日本語は緻密で微細な表現を獲得したのです。

現代の標準語は、百十二

の音の組み合わせで成り立っていると考えられますが、昔はもっと多かったです。

たとえば、大正生まれの方までは「が」と「ぐわ」と区別しましたし、「やゐゆるよ」のうち「ゐ」「ゆるよ」のうち「あ」「ゑ」も戦後しばらくは小学校の教科書に載っていました。

方言には、今も標準語にない豊かな発音が残っています。標準語はこれらを母体として成立したもので、方言を排除するものではありません。鹿児島はアクセ

ントの面で日本でも特殊な地域です。「箸を持ち端をおつて橋を渡る」の三つのハシを標準語のアクセントで正確に言える人は半分以上いないでしょう。

特に電話では微妙なニュアンスが相手に伝わりません。無理して標準語のアクセントにしようとして、逆に言葉が荒くなったり、緊張したり、自信のなさが出たりしないように気をつけてください。ビジネスの世界でも、方言のイントネーションが場合によっては、その人の人間性の表現となつて好感を持たれることも心にとめておきましょう。
(カルチャー・コネクション代表 鹿児島市)

仕事のマナー

電話編

▼ 8

日本の標準語はわずかに12の音の組み合わせでできているため、どうしても同音異義語が多くなります。ワープロに読みを打ち込むと、とんでもない漢字に変換されることがあります。

例えば「首相がアメリカでれいぐうされました」の「れいぐう」は「冷遇」とも「礼遇」とも受け取れます。意味が正反対なので、話す場合は別の表現を使わなければなりません。「不

誤解ない表現

同音異義語に注意

山野 真理

動」と「浮動」、「全文」と「前文」も、聞いただけではわからないことがあります。

書き言葉の場合は、少々複雑でも何度も読み返したり、書き直したりできます。

しかし会話では、一度発言すると取り消すことができません。不適切発言が大臣辞任にまで発展することもあります。一般のビジネスでも、不用意な発言や誤解を与える発言をしてはいけません。新入社員がまず教え込まれるイロハです。

「私は部長に届ける書類を課長に渡すよう社長から頼まれました」と言う場合は、「課長に渡すよう社長から頼まれました」と「そ

の書類は部長に届けるものだそうです」と2つに分ければわかりやすく、誤解も生じません。そうした工夫がビジネスの中では常に必要です。

数字の読み方にも気をつけましょう。対面では指で数字を示しながら「4日(ヨツカ)にお会いしましょう」と言えばはつきりわかりますが、電話では「8日(ヨウカ)」と聞こえる場合があります。また「イチ」と「シチ」も聞き分けづらいので注意が必要です。「シチ、ななつて、確認しましょう。

(カルチャー・コネクション代表 鹿兒島市)

仕事のマナー

電話編

▼9

自分の言葉が相手にちゃんと届いているだろうか、と考えたことはありませんか。理解してもらえなかどうかではなく、ちゃんと聞こえたか、聞き取ってもらえたか。聞こえなければ理解などしてもらえません。

あの人の言葉は聞きづらい、声が小さい、語尾がはっきりしない、早口だ、など、自分のことを棚にあげて他人のことはよく気づくものです。人のフリを見てわがフリを自己点検してみま

発音

早口言葉など練習を

山野 真理

しよう。

まず、良い発音・発声のために口(あご)、舌、唇などの準備運動をしてみましよう。アナウンサーや俳優はまず「アエイウエオアオ」の発声練習をします。アは口を縦にできるだけ大きく、イは横に開く、ウは口を突き出して、エは自然な形、オは口をすぼめて。ア行からワ行まで、できるだけ大げさに口を大きく開けて、一つ一つの音をゆっくり言います。次にア行からワ行までをできるだけ早く、はつきりと一息で言うてみましょう。

ついでに早口言葉も加えて毎日5分程度、3カ月も続けると効果テキメン。見

違えるように言葉が明瞭になります。

「東京特許許可局の局員」「おあやや、母親におあやまり」「駒込の子がもめが小生米食うた」「新人シャンソン歌手の新春シャンソンショー」「菊桐菊桐三菊桐、合わせて菊桐六菊桐」
いかがでしょうか？

発音とともに、呼吸にも気をつけましょう。あおむけに寝て息を吸うとおなか膨らみ、吐くとへこみます。これが腹式呼吸です。起きた状態でこれができるようにしましょう。呼吸が安定すると声にメリハリをつけることができます。

(カルチャー・コネクシ
ョン代表 鹿兒島市)

仕事のマナー

電話編

▼ 10

アメリカの心理学者アル
パート・メラビアンの研究
によると、人は相手の印象
を目から入る情報で55%、
耳からの情報で38%、頭脳
に働きかける情報（話の内
容）で7%の割合で受け取
るそうです。目からの情報
は、相手の人相、表情、体
格、服装、ヘアスタイルな
ど。耳から入る情報は音の
高さ、大きさ、言葉の調子、
明確さ、響きの良し悪しな
どです。

いくら立派な話をして
も、見た目で半分の印象が

相手の印象

目から55%、耳から38%

山野 真理

決まってしまうというので
すから、いささか衝撃的な
データです。人を外見で判
断してはいけないという
古人の教えは、こうした実
態への戒めなのでしょう
か。

親しくなつて相手のこと
が理解できると、印象はず
いぶん変わります。それで
も、第一印象というペール
の向こうにその人のことを
見てしまいがちです。それ
どころか第一印象が悪けれ
ば、付き合いさえやめるか
もしれません。

耳から入る情報の割合は
38%と目よりも少ないとい
え、頭脳よりもはるかに
高くなっています。つまり、
コミュニケーションの場合
は、どのように見えている

か、どのように聞こえてい
るかに無関心であつてはい
けないのです。

社員を採用する場合、そ
の人が取引先や仕事相手
に、どのような印象を与え
るかを考えます。その判断
は、採用担当者が受ける印
象にかかっています。採用
担当者に与える印象がよく
なければ、採用の可能性も
低いということです。

電話では目からの情報が
ないので、耳だけを使うこ
とになります。逆に言えば、
電話では見た目に左右され
ず言葉だけで勝負ができる
のです。相手の心をつかむ
ために、言葉を鍛えること
も大切です。

（カルチャー・コネクシ
ョン代表 鹿兒島市）

仕事のマナー

電話編

▼ 11

「きく」を国語辞典でひくと「聞く」「聴く」「訊く」の3つの意味が出てきます。「聞く」は「聞こえる」、「聴く」は「注意して聴く」、「訊く」は「尋ねる」となっています。「効果がある」という意味でも使います。日本語はひとつの音声でこんなにたくさん意味を表現します。

今回は「聴く」がテーマです。話を聴くにも技術が必要です。大学の先生方の最大の悩みは「学生が話を聴いてくれない」ことだそ

「聴く」技術

気持ちよく話してもらおう

山野 真理

うです。いくら面白く工夫しても、多くの学生が内職をするか、居眠りをしている。一生懸命話そうという意欲がわきません。学生時代から「聴く」ための技術を磨きましよう。聴かなければ理解もできません。

聴く技術といっても、特別に難しいことはありません。笑顔でうなずいたり、相づちを打ったりして「話をちゃんと聴いている」ということを態度で示すのです。面白くなさそうに聞いていたのでは、相手は話をやめてしまいます。また、熱心に聴くあまり、顔がこわばったり、眉間にしわがよってしまったりしないようににも注意しましょう。

特に電話では相手が見えませんが、タイムINGKよく相づちを打つことです。

「はい」「ええ」「そう」「なるほど」と肯定的なあいづちが基本です。「ウン、ウン」と答える人がいますが、相手に嫌な思いをさせてしまうので、気をつけましよう。

相手の言葉を繰り返したり、別の言葉に言い換えることも効果的です。「それで?」「どうしたの?」と質問すれば、相手は「興味を持って話を聴いてくれてる」と思えます。

話し上手は聞き上手。相手に気持ちよく話してもらおう努力をしてみましよう。

(カルチャー・コネクシ
ョン代表 鹿兒島市)

仕事のマナー

電話編

▼ 12

ビジネスでも日常生活でも、言いにくいことを言わなければならぬ場合が、必ずあるものです。相手の心を和らげるための言葉があったらと、嘆息した経験のある方も多いと思います。

マジックフレーズ

断る前の「緩衝材」

山野 真理

手数ですが」といった言葉です。

例えば「申し訳ございませんが」というフレーズは、お願ひするときに断るときに使います。特に断る場合は、いきなり「嫌です」「無理です」「できません」と言うのと冷たく聞こえてしまいます。「申し訳ございませんが」という言葉を前につけると、相手も断られることを予測して心の準備ができ、受け止めやすくなります。

また、マジックフレーズを使うと、その後続く言葉も柔らかくなつてきます。「申し訳ございません、お役に立てなくて」。このように緩衝材の役割を果た

すので、クッション言葉とも言われます。

しかし、マジックフレーズはとどめるだけでは効果がありません。マニュアルとして使うと相手からかえって反発を招き、いんぎん無礼との評価をされないと限りません。

要は、言葉の表情が大切。心から申し訳ないという気持ちを持って使う必要があります。そうすると電話口で自然と頭が下がるでしょうし、声の表情も変わります。相手は、見えなくとも、微妙なニュアンスを感じて理解してくれるものです。

(カルチャー・コネクシ
ョン代表 鹿見島市)

仕事のマナー

電話編

▼ 13

山野 真理

職場では、電話を取る行為からビジネスが始まっているということを、心得ておくことが大切です。

ベルが鳴ったときに、相手を手を待たせてはいけません。が、鳴った瞬間に取ればいいというものでもありません。

1度目のコールの途中で取ると、相手を驚かせてしまうかもしれませんので、1、2回のコールを待

受けるとき

好印象になる対応を

って、取るのが適当でしょう。4回以上鳴ってしまったら、「お待たせいたしました」と言いましょう。

電話を受ける時は「はい」あるいは「お電話ありがとうございます」が最初の言葉です。そして会社名や部署名を続けます。

自分の会社の名前は、1日に何回も言うので、知らず知らずのうちに早くなつてしまい、相手に聞こえずらいことがあります。口をしっかりと開けて、ほほ笑んで、意識してゆっくり言いましょう。

また、何を相手に伝えるかを常に気にかけておくことも大切です。例えば

「はい、〇〇社、△△部でございます」の場合。際立たせるのは「はい」なのか、「会社名」なのか「部署名」なのかを考えてみましょう。強調するポイントが決まってくると思います。

最後の「ございます」だけが大きく聞こえたり、「ございませう」と聞こえたりしては会社のイメージも損ないます。

最初のあいさつで会社に好感を持ってもらう。そのつもりで対応する気持ちが大事です。

(カルチャー・コネクシ
ョン代表 鹿見島市)

仕事のマナー

電話編

▼14

会社にかかってきた電話を取って「はい、〇〇社××課」と社名や部署名を告げた後、続けて自分の名前を名乗るべきかどうか、迷うことはありませんか。電話応対に関して、質問が最も多いのがこの件です。これについては賛否両論があります。

電話を受ける際に名前を名乗るのは、責任の所在を明確にするためです。重大な用件の場合はいうまでもなく、伝言を預かる場合も、

名前を名乗るか

会社で判断し統一を

山野 真理

自分の名前を名乗るべきです。用件を聴いてから最後に名乗るのが通常ですが、名乗るべきタイミングは話の中で臨機応変に判断すべきでしょう。

最初に自分の名前を告げることによって、名乗った本人に電話の応対に責任と自覚が生まれるという効果があります。また、かけた人に、温かい電話応対だと受け取ってもらえるという利点も考えられます。そのような理由から、通販窓口やカスタマーサービスセンターなど電話応対を専門にしている職種は、名前まで名乗るところがほとんどです。

しかし、職種や用件によ

っては、取り次いでもらうだけでいいのに名前まで名乗られるのはわずらわしく感じる場合もあるかもしれません。電話をかけたほうが電話料金を負担するのだから、一刻でも早くつないでほしいと考える人もいることでしょう。名乗った人に勧誘電話がかかってきたり、ストーカー行為があったという話も聞きます。

最初に名前を告げるかどうかは、仕事内容や長所短所を考慮して会社としてルールを決め、職場全体が共通の認識を持つことが必要でしょう。

(カルチャー・コネクション代表 鹿兒島市)

仕事のマナー

電話編 ▼ 15

電話で話すとき、自分の姿勢を意識したことはありますか。どうせ相手に見えないから、と油断するのは禁物。ほおづえをついたり、ほかの作業をしながらの電話は声に反映します。また、パソコンを打ちながらだと、相手にキータツチの音が聞こえてしまいます。

逆に、電話で話しながら、

ついおじぎをしてしまうこともあります。「相手には見えないのに」と恥ずかしがる必要はありません。おじぎをすると自然にあごが

受ける態度

見えない相手へ誠実に

山野 真理

引かれ、声に抑揚がつき、たとえ電話であっても相手に誠意が伝わりやすくなります。

相手の感情は、電話のほうがよくわかることがあります。相手が見えないからこそ、ほほ笑みと表情をつけることを心がけましょう。

内容を確実に伝達する工夫も欠かせません。大切な名前、日時、場所、連絡先などは、復唱して確認する習慣をつけておきましょう。特に名前の漢字や読み方は確認しましょう。名前の間違いは相手に不快感を与えます。

電話番号などを復唱する際、「0」の読み方はゼロでもレイでもよいのです

が、できたら相手と同じ読み方を使いましょう。

「お水をください」と頼んで、「おひやですね」と返されると、訂正されたような気分になることがあります。導つ言葉で返されると気分を害する人もいます。ことを忘れないでおきましょう。

うまく聞き取れなかった場合はそのままにせず、「恐れ入りますが、もう一度おっしゃっていただけますか」と確認することで間違いが防げます。

会話が終わったら、相手が電話を切るのを確認してから受話器を置きましょう。

(カルチャー・コネクシ
ョン代表 鹿見島市)

仕事のマナー

電話編 ▼ 16

仕事相手に電話をかける前には、ある程度の準備が必要です。

相手の電話番号、会社名、部署名、名前、そして用件に関する資料を周りに置いておくと、急な質問にも答えられます。質問されてから、慌てて資料を探すようでは、相手を待たせてしまいます。

話したい用件も、5W2Hにまとめておくことが大事です。5W2Hとは「Who hen いつ(日時)」「W

かける準備

事前に内容整理して

山野 真理

here どこで(場所)「Who だれが(会社名・氏名)」「What 何を(用件)」「Why なぜ(理由)」「How どのように(方法)」「How many、How much いくつ、いくら(数・金額)」のことです。

原則として、結論から先に話すと相手も理解しやすくなりますが、前置きや背景の説明があったほうが良い場合もあります。どうしても相手には伝えやすいかを考えて、用件や場合によって、話す順番を判断するようによみましょう。

電話をかけるタイミングも、配慮が必要です。多くの会社では、始業時間と終

業時間は特に忙しくなります。昼食時間も避けたほうがいいと思います。電話をかける時間帯は、仕事が終わるかどうかにかかわるひとつの要素であることは忘れてはいけません。

話が長くなりそうな場合は「しばらくお時間をいただいてもよろしいでしょうか」と始めにことわっておくことも必要です。終わりのあいさつも、「どうも」「じゃあ」ではいけません。「ありがとうございました」「失礼いたします」としっかりとメリハリをつけて締めくくりましょう。

(カルチャー・コネクション代表 鹿兒島市)

仕事のマナー

電話編 ▼ 17

会社で受ける電話は、自分にかかってきたものばかりとは限りません。名指された相手や部署に取り次ぐ際のやり方にも注意が必要です。

電話を取り次ぐときは、誰から誰への電話なのかを復唱して確認しましょう。そして取り次ぐ相手に対して、ただ「電話です」というだけでなく、用件も合わせて伝えることがとても大事です。そうしないと、相手は同じことを繰り返す言

取り次ぎ

用件も合わせて伝達

山野 真理

わなければなりません。

また、用件を取り次ぐ場合は、通話口を手で押さえて話すのではなく、保留ボタンを使いましょう。ボタンを押したつもりで気を抜いて「部長さん、〇〇商事から電話です」などと言っ

てはいけません。万一聞かえていても大丈夫なよう、「部長、〇〇商事さまからお電話です」と敬語を使って

伝えましょう。保留時に流れる音楽にも気を使うべきです。自分の会社の電話が相手にどんな保留音を聴かせているのか、一度確認しておく必要があります。

「少々お待ち下さい」と言われて待てる時間は、人にもよりますが、20〜30秒

だといわれています。名指し人が電話に出られない場合や出るのに時間がかかる場合は、折り返しかけ直すか、伝言するなどの提案をしましょう。

名指しされた人が食事に出ていてもトイレに行っても、具体的な場所は言わないのが原則です。「外出しております」「あいにく席を外しております」と言うにとどめましょう。

電話のたらい回しは厳禁です。自分に関係のない仕事内容でも、どの部署に取り次ぐべきか、誰が担当なのかは日ごろから勉強しておくことが大切です。

(カルチャー・コネクシ
ョン代表 鹿兒島市)

仕事のマナー

電話編

▼ 18

仕事上の電話に関して、判断に迷う場面は少なくありません。状況をみながら、臨機応変な対応が求められます。

用事があつて電話をかけようと思つていた相手からタイミンクよく電話がかかつてきたら、自分の用件も伝えたいところです。基本的には、あらためてかけ直すのがマナーですが、一度で済ませた方が相手にとつても効率的なこともあります。その場合は「いただいたお電話で恐

対応の判断

状況みて臨機応変に

山野 真理

縮ですが…」と断つてから話を進めてもいいと思います。

席を外している社員に対して「至急連絡を取りたい」という電話がかかってくることもよくあります。社員の携帯電話や自宅の番号は、プライベートの要素が高いので、外部の人から尋ねられても勝手に教えないのが原則です。相手の電話番号を聞き、本人から折り返し電話をかけさせるようにしましょう。

伝言を受けたら、復唱してメモを残しましょう。名指し人の名前、内容、受けた時刻、受けた人の名前も必要です。電話番号を聞く際は「恐れ入りますが、念のため」と言って確認しま

しょう。また、依頼された相手に対しては、メモだけでなく、必ず口頭でも伝えましょう。言葉の端々から伝わる微妙なニュアンスは、実際に電話を受けた人にしか分からないからです。

話の途中で突然、電話が切れてしまうこともあります。その場合はどちらのミスによるかにかかわらず、原則としてかけた方からかけ直します。相手から再度電話がかかってきたら、電話が切れてしまったことをまずおわびしましょう。状況によっては、受け手側から電話をかけてわびることも必要です。

(カルチャー・コネクシ
ョン代表 鹿兒島市)

仕事のマナー

電話編

▼ 19

山野 真理

かかってきた間違い電話

に対して、つつけんとんに
対応する人がいます。ピシ
ネス現場ではもちろん、家
庭でもそのような対応はよ
くありません。相手は、リ
ストを一行間違えてかけて
きた大切なお客様さまかも
しれません。「何番におか
けでしょうか」と確認して、
間違いであることを知らせ
ましょう。

「資金を融資します」「東
京にマンションを買いませ
んか」といった勧誘電話に

間違い・迷惑電話

あくまで丁寧な対応を

も、あくまでも丁寧な対応
が大切です。営業や勧誘目
的で個人の名前を使ってか
かってくる電話は、名指し
された人に取り次ぐ前に、
用件を確認して電話番号を
聞き、「用がある場合には
こちらから電話をさせます
ので」と伝えることにより、
やんわりと断ることができ
ます。

電話に出ても相手が無言
のままの時は、あくまでも
丁寧に「お電話が遠いので
すが…」と話してみてください
さい。それでも返答がない
場合は「申し訳ございません
が、お声が届かない状況
ですので、切らせていただ
きます」と対応できない旨
を伝えて、電話を切りまし

よう。

明らかにクレームマーカ
らの電話の場合、「サービ
ス向上のために録音させ
ていただきますが、よろし
いででしょうか」と断りまし
よう。

一方的に「おれだ。おれ
がわからんのか？ お前は
誰だ？」というような電話
も困りものです。たとえ相
手がわかったとしても、名
前を言ってもし違っていた
ら大変です。「私の存じ上
げている〇〇様にお声が似
ているようですが、間違っ
ていたら申し訳ございませ
ん」と丁寧に言ってみてく
ださい。

(カルチャー・コネクシ
ョン代表 鹿兒島市)

仕事のマナー

電話編 ▼ 20

同じ内容のことを伝えるにも、言葉の使い方ひとつで印象がずいぶん変わってきます。円滑な表現を工夫し、効果的に使いたいものです。

例えば「1時間後にかけておして下さい」と命令形で伝えるより、「1時間後におかけなおしいただけませんか」と、依頼形にするとうれしい感じになります。

「部長は3時まで戻って参りません」という否定形より「部長は3時ごろ戻る

効果的表現

依頼形・肯定形使おう

山野 真理

「予定です」と肯定形にしたほうが、印象が良くなりま
す。人は誰でも「いやです」
「だめです」「無理です」
といった否定的な言葉を嫌
いますので、肯定形になお
して使うようにしましょ
う。

「丁寧ですが、時間がか
かります」と「時間はかか
りますが、丁寧です」の二
つは、内容は同じですが、
印象が違ふと思いません
か。後に良いことを持って
くる後者のほうが肯定的な
印象を与えます。これを「あ
と良し言葉」と言います。
電話に限らず、コミュニケ
ーションではあと良し言葉
が効果的です。

「そうですか。そんなこ

と知りません」と言われる
と、突き放された感じを受
けますが、「申し訳ござい
ません。存じませんでした」
と言われたら、「分かって
いただけました」という気がし
ます。また、「お分かりい
ただければ、それでいいの
ですよ」と言われたら許し
てもらった感じがします
が、「お分かりいただき、
ありがとうございます」と
言われたら感謝された気が
します。

言葉はちょっとした工夫
で伝わり方が変わってきま
す。電話では言葉だけが頼
りですから、その工夫はい
っそう効果があります。

(カルチャー・コネクシ
ョン代表 鹿兒島市)

仕事のマナー

電話編 ▼ 21

山野 真理

敬語の難しさの一つは、動詞を変化させるだけでなく、変則的な言い方をしなければならぬところにあります。

例えば、「聞く」の謙譲語は「お聞きする」「お聞きいたす」「うかがう」「承る」「拝聴する」などがあり、尊敬語は「お聞きになる」「お聞きになられる」「お耳に入る」などです。「お耳に入る」は最上級の言葉なので、誰にでもどこでもは使いません。丁寧すぎればよいと

敬語

謙譲と尊敬 混同に注意

いうものではありません。

文化審議会の「敬語の指針」によると、敬語は5種類に分けられます。①「いらっしゃる・おっしゃる」

型の「尊敬語」②「伺う・申し上げる」型の「謙譲語

I」③「参る・申す」型の「謙譲語II(丁寧語)」④「です・ます」型の「丁寧語」

⑤「お酒・お料理」型の美化語です。

この中で間違いやすいのは、自分側の行為・ものごとなどを、話や文章の相手に対して丁寧に述べるものとされる「謙譲語II」です。

「言う」は「申す」となります。この言葉は相手の動作には使いません。「先生が申されたように」という

言い方は謙譲と尊敬の混同になるので、十分注意しましょう。「先生がおっしゃったように」が正しい言い方です。

敬語には「上下」「ウチ・ソト」の区別があります。相手と自分や身内の距離を測ってその場に応じた言葉を使う必要があります。

上司あてに電話がかかってきて「〇〇課長はいらっしゃいますか？」と聞かれたら、「課長の〇〇でございますね」と確認しましょう。身内は呼び捨てにし、「いらっしゃる」などの尊敬語は「ございます」などの謙譲語に言い換えます。(カルチャー・コネクション代表 鹿見島市)

仕事のマナー

電話編

▼ 22

日本語には、尊敬語、謙譲語、丁寧語など時と場所に応じた多くの表現があり、時代によって変化もします。

例えばキサマ（貴様）はもともとは敬語だったので、現在ではケンカ言葉になっていきます。オマエも今では相手を下に見た言葉です。逆もあります。ボク（僕）は非常にへりくだった言い方だったので、今では誰でも使っています。

敬語の選び方

間違った使い方に注意

山野 真理

言葉は変化するものとはいえ、誤った使い方をすれば、公的な場やビジネスでは信頼を失います。今回は、間違いやすい例をいくつかあげておきましょう。

「苦労さま」はとてもいい言葉ですが、上から下に向かう言葉とされています。目上の人の労をねぎらうのは出過ぎることになりますので、「お疲れさま」「お疲れさまでございます」「ありがとうございました」と言った方が無難でしょう。

「よろしいですか?」と聞かれて「よろしいですよ」と答えるのも許可を与える感じになるので避けましょう。

「感心しました」も目上のかたにはふさわしくありません。「感銘を受けました」と言うべきです。

「とんでもない」の丁寧な言い方は「とんでもございません」ではなく「とんでもないことでございます」が正しいのですが、前者の言い方が普通になりつつあります。このようにして言葉は変化するのでしよう。

言葉はファッション以上に使う人のセンスを表します。日ごろから慎重な言葉使いを心がけ、言葉に対する感性を高める努力が大切です。

(カルチャー・コネクション代表 鹿兒島市)

仕事のマナー

電話編

▼ 23

山野 真理

通信技術が発達した現代、多くの通信方法があります。例えば電子メールは速くて便利ですが、下手な字でも手紙のほうが行間から気持ちが伝わってくると感じる人も多いはずです。

同様に、人間の声にほっとしたり、話し手の気持ちを感じ取ったりすることがあります。そこに電話の通信の存在意義もあります。

電話応対ひとつでその人の人格や企業の姿勢が問われます。正確・簡潔をモツ

スキルアップ

検定制度など活用を

トーに、相手の心に響く声と言葉を使い、相手の立場で真心を込めた応対を心がけましょう。

電話でもほほ笑みは重要です。そして、伝えたいという気持ちを持つこととメリハリのある話し方。声の大きさやトーン。相手に合わせた速さと言葉で、適度な「間」をとり、相づちを打ち、一方的に話さないように。要点やポイントになる言葉は特にはっきりと発音しましょう。一つの言い回しにこだわらず、うまく伝わらなければ、言い換えなどの工夫をしましょう。なれなれしい話し方にならない注意も必要です。

1953年、「電話交換取扱者認定制度」という国家資格が発足しました。「電話オペレーター技能検定資格」として継承され、2009年1月からは「電話応対技能検定（愛称・もしもし検定）」が始まりました。企業内での電話応対のエキスパートとなるチームリーダーの育成と、電話応対を通じた人間教育を目的としています。

電話はちょっとした工夫で伝わり方が変わります。技能検定などの制度を利用して、電話応対のスキルアップを図ってみてはいかがでしょうか。

（カルチャー・コネクション代表―鹿兒島市）