⑥ 電話マナーの基本　～ 見えないけど人柄（姿勢）が伝わるものです ～

電話のかけ方

ダイヤルの前に

相手の会社名、所属、役職、名前等チェック。用件は箇条書きにするなどポイントの整理を。事前準備を怠りなく。○

いきなりは禁物

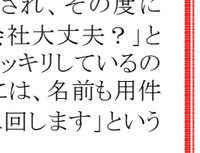
「こんにちは」「（いつも）お世話になっております」「○○の△△と申しますが・・・」

電話はいつでも割込み可能な便利(危険)な道具。相手の都合を確認すること。名乗るだけでなく、「 ○○の件でお電話いたしました 」とまずは前置きを。

電話を切る時

「お忙しいところを(大変)有難うございました」「それでは失礼致します」

ひと呼吸置いて、静かに受話器を置くこと。ガチャンと切るのは感じが悪い。○相手が目の前にいる位の積もりで、丁寧に。○



電話の受け方

ベルは2回まで

ベルが鳴ったらできるだけ早く受話器を取る。3コール以上の場合、「 お待たせしました 」の一言を添えること。○

モシモシは不用

受話器を取っても、直ぐに回線がつながる訳ではない。「はい」「○○の□□です」と。

「はい」と答えてから会社名、氏名を名乗ること。社外からの電話には、自分と直接関係がなくても「 お世話になります」と一言挨拶するのを忘れずに。

相手を確認する

相手が名乗らない場合、「失礼ですが、どちら様でしょうか 」と相手の名前や会社名を確認（用件も含めて素早くメモする）。

取次のポイント

① 用件、名指し人がハッキリしているケース

どこまで用件を確認するか（あるいは名指しだけで取り次ぐか）は状況による。相手が「飛び込み」か「常連」かによっても対応の仕方は違う。肝心なのは「誰から誰への電話か」を正確に把握し、取り次ぐこと。マニュアルが定まっている場合もある。

② 用件、名指し人が不明（曖昧）なケース

名乗らず、担当者かどうかを確認もせず、一気にまくし立てる相手にも面食らわないこと。言葉尻だけ追っかけて迷路に入っていくとトラブルになることも。相手の意図を的確にくみ取って、5W1Hを必要に応じて確認し、担当へ取り次ぐ（なるべく簡潔に）。

③ 緊急な要件の時

名指し人が会議や接客中の時は「お話中、失礼いたします。」と断ってから、本人にメモを渡して知らせる。来客が話している時に渡すのは失礼。

なお、名指し人が不在の時、携帯電話に連絡する方法もあるが、事前の了承が必要なこともある。特に、携帯番号を伝える場合には注意が必要。

ダメな電話応対

● 保留のまま待たせたあげくに・・・

「少々」は30秒が限度。「ちょっと・・・」は使わない。「しばらくお待ちください」よりは「伝言」か「折り返し」か相手のニーズに合わせる方がよい。

なお、保留にしてしばらくして「外出中」では居留守だと勘違いされる。「申し訳ありません。ただいま席をはずしております。よろしければ、かわりにご用件をお伺いしますが」などとするのが適切。



● たらい回しは厳禁

かけた電話が何回も違う部署に回され、その度に名前と用件を聞かれると、「ココの会社大丈夫？」と思われかねない。中には、用件がハッキリしているのにたらい回しになっていることも。更には、名前も用件も把握しないままで、すぐに「担当に回します」という猛者もいるとかいないとか・・・



あしたをつかむ

ビジネスマナー

ハローワークおすすめ

基礎編

メニュー

① 社内マナーの基本
② ビジネスの掟
③ 話し上手は聞き上手
④ 自己紹介の極意
⑤ 接客と訪問の基本マナー
⑥ 電話マナーの基本

ビジネスマナーの習得は大切です。みなさまの就職にこのリーフレットをお役立てください。



① 社内マナーの基本

1 はじめに挨拶（あいさつ）ありき

良好な人間関係を築く（保つ）には、ちょっとした一言が大切です。相手に笑顔（心）を向けて、明るく発せられる「おはようございます」の一言はお互いに爽やかな気分をもたらします。お礼の言葉なども同様です。「どーも」と挨拶を省略しないのが基本です（状況や相手との‘距離感’にもよりますが）。挨拶そのものを省略すると円滑な人間関係が築けず、仕事もスムーズに行きません。ここで日本人的奥ゆかしさ（気恥ずかしさ）を発揮する必要はないのです。挨拶は自分から進んで行いましょう（自然にオープンマインドで）！

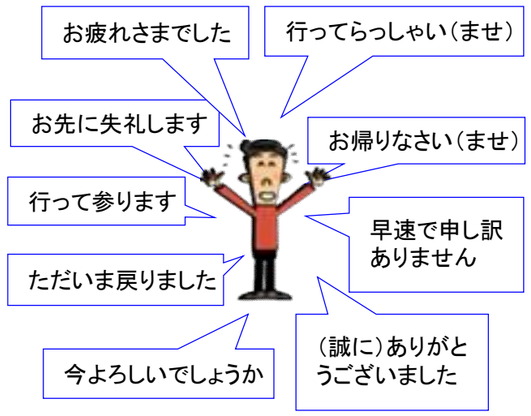
2 身だしなみは心のバロメータ

採用担当者や上司の立場に立てば、自分の採用した人間や部下が「その会社のイメージを損ねるような振る舞いをしないか？」「周りの人間と上手くやっていけるか？」と心配するのも理解できます。

おしゃれ自体はプライバシーですが、「身だしなみは心のバロメータ」と考えると、「個人の問題だ」では済まないのです。

男性の場合は、着こなしも大切ですが、清潔感があり、シミやシワのない服装を心がけましょう。 無精ひげや汗くさい等は論外ですが、意外と忘れるのがクツの汚れです。

また、女性の場合、化粧や服装、アクセサリー、香水等は控え目ぐらいの感じで丁度よいでしょう。



※ 来客や上司と廊下ですれ違った場合などは、軽く会釈するのを忘れずに。

3 メリハリが肝心

①学生言葉（いわゆるタメロ） ②時間にルーズ ③公私混同する ④整理整頓できない ⑤勝手に外出等「基本的なことが出来ない」新入社員への先輩社員の不満を特集する雑誌を見かけます。「自分に合った仕事」なのか「仕事に自分を合わせるか」以前の問題で仕事につまずいてしまうのです。逆に、過剰な適応によりストレス過多となる場合もあります（仕事に没頭し、成長することも大切ですが）。仕事を長く続けて行くためには、社会人としてのケジメと自分なりのリラックス方法をバランスよく身につけることが肝心です。

⑤ 接客と訪問の基本マナー



接客のイロハ

● 来客対応の基本

イ. 訪問の申し入れを受けた時は、訪問の日時･用件･人数･おおよその所要時間を正確に確認すること。
ロ. 必要な書類･資料などの事前準備を怠りなく(極力、前日まで)。応接室や会議室の予約も忘れずに。
ハ. 来客には立ち上がって「 いらっしゃいませ 」と対応する。自分への来客でないからと無視しないこと。

※ 自分への来客であれば、例え上司との打ち合わせ中でも、素早く対応(一言上司の了承は得る)。
やむを得ず来客を待たせる場合は、本人が顔を出して詫びるか、代理の人にその旨を伝言すること。

● 来客案内のルール

イ. 廊下での誘導は、来客の斜め少し前を歩く。歩く速度も来客に合わせ、急がせたり置き去りにしない。
ロ. 階段は、来客に危険がないように上りは後ろにつき、下りは先に立つ。見下ろす位置を取らないこと。
ハ. エレベーターでは「上位者先乗り、先降り」が原則。ただし、【開】ボタンを押す必要があれば先に乗る。

※ 指差しは厳禁。進む方向を知らせる場合は、手で案内し、迷わないように一言添える。応接室へ
案内する時は、【押し】ドアは先に入室して来客に向き直ってから招き入れる。【引き】ドアの場合は、
来客を先に通す。入室したらすみやかに上席(上座)のイスを勧める。

● 名刺交換のマナー

イ. 相手が来たら、まず立ち上がって挨拶し、名刺交換を行う。訪問先では相手より先に名刺を出すこと。
ロ. 名刺は来客の分身。両手で受け取り丁寧に扱うこと(もてあそばない。文字に指をかけないよう注意)。
ハ. 「 ○○さんですね 」と相手の名前を確認。すぐにしまうのではなく、覚えてから名刺入れへしまうこと。

※ 汚れた名刺を出したり、ズボンのポケットから出すのはタブー。ぞんざいに机の上へ置くのも失礼。
先方が読めるような向きにして差し出すこと(「私□□商事の○○と申します」など一言添えながら)。

訪問のイロハ

● 訪問予約の基本

イ. 電話または手紙で事前に訪問の了解を得る。いきなりの訪問は相手にとって迷惑にもなりかねない。
ロ. 訪問日時は相手に合わせるのが原則。こちらの都合を勝手に押し付けるのは、相手に対して失礼。
ハ. 早朝や深夜、昼食時の訪問は非常識。用向きが勤務時間内に終るように、退社時刻直前も避ける。

● 訪問前のルール

イ. アポイントから訪問まで期間が長くなった場合には、当日か前日に再確認の電話を入れておくこと。
ロ. 書類･資料等の事前準備は勿論、出発前に名刺、服装、頭髪、クツなどをチェックする。地図確認も。
ハ. 初めての場所へ行く時は、ゆとりをもって出発すること。渋滞や駐車場探しの時間考慮も忘れずに。

※ 5分前必着が原則。時間厳守はマナー以前の問題。万一遅れそうな場合は、必ず事前に連絡を。

● 訪問先でのマナー

イ. 受付では社名、氏名を名乗ってから約束の有無･相手の部署や名前を正確に礼儀正しく伝えること。
ロ. 待たされてもウロウロしない。挨拶は立って。勧められたら着席。「貴重なお時間を」とまずはお礼を。
ハ. 用向きを伝えてから本題へ入る。話は要領よく簡潔に。ダラダラした前置きは相手を不快にさせる。



お辞儀の角度や紹介の仕方され方、テーブルマナーに席次、携帯電話、FAX送付からE-メール(ウイルス対策含む)等様々なビジネスマナーがあります。ご自分にあったマナーブック等を見つけてみられては如何でしょうか。

慣れた取引先でも長居は禁物。用が済んだらムダ話等でグズグズしないこと。たとえ用件が不調の時も、「ありがとうございました。今後ともよろしくお願い致します」とさわやかに辞去する。

② ビジネスの掟 ～上司からの指示～

その壱
上司に呼ばれたら「はい」と返事をして、すぐに上司のもとへ赴く(メモと鉛筆を忘れずに)。質問や意見がある場合は、上司の話が終わってから行うのが原則。
なお、上司から質問を受けた場合には、簡潔な回答を心がける。詳細を説明すべき時は、回りくどい話は避け、箇条書や時系列にまとめた文書を添えて報告をすること(できれば事前に準備しておく)。結果報告も同様。

その弐
「(頭から)私には無理です」「(何でも)安請け合い」の両極端でなく、メモを取る、再確認するなどして上司の意図(ニーズ、緊急度、優先度など)を正確にくみ取ったうえで取り組む。困難が予想される場合は事前に助言を求める。内容は分からないが取り合えず返事だけは元気に「はい」では上司の信頼は得られない。

その参
失敗した場合、素直に間違いを認め、一人で抱え込まず、すぐに上司に報告して指示を受けること。「 期限に間に合わない 」=「出来ない」である。最初から出来そうもない場合は、状況を説明して優先順位などの判断を事前またはその都度仰ぐこと。例え順調であっても、中間報告が必要なケースもある。臨機応変な対応を。

指示を受ける時には、原則として**メモ**を取ること。その際、5W1Hを必要に応じて的確に把握すること。伝言や報告も同様。
また、**要点**や**数字**、**固有名詞**について再確認を忘れずに。

5W1H
- 「 何を 」= WHAT
- 「 なぜ 」=WHY
- 「 いつ 」= WHEN
- 「 どこで 」= WHERE
- 「 誰が 」= WHO
- 「 どのようにして 」= HOW



自分にあった仕事？
やってみなきゃ分からないよね！
仕事に合わせて成長することも
大切なんじゃないかしら・・・

③ 話し上手は聴き上手

姿勢 ： 正面でなくハの字型のポジションで座るとお互いに威圧感がなく話しやすい。ゆったりと地に足をつけ(足を組まない)、そっくり返らずにやや前傾姿勢で(リラックス、リラックス)。

視線 ： 視線は自然に。ジーッと凝視せず、そらし過ぎず。適度に視線を相手に合わせることで相手への関心を示したり、こちらの熱意を伝えることができる。

表情 ： まずは、笑顔で相手を受けとめる気持ちが大切(無表情になっていないか？)。そして、自分の声の調子に気づくこと(興奮＝高過ぎないか？)。「うなずき」や「あいづち」も大切。

感情 ： 相手の言葉面だけ追わず、感情にも気を配る。相手の表情に気づかないまま一方的にまくし立てていると、相手が腕組(ゴリラポーズ＝拒絶)をしていることにも気づかない。

確認 ： 適度な間をとったり、リズム･テンポにも気を配ることは重要。ただし、「何事にも誤解が付き物」と考えてお互いの理解度をたえず確認し合いながら話を進める。決めつけない。

質問 ： 「閉ざされた質問(YesかNoで答えられる)」と「開かれた質問(相手に考えさせる)」を上手に使い分ける。WHYよりHOWを使う(詰問を避ける)。話をさえぎって質問しない。

要約 ： 自分や相手の話が長くなりすぎた時や、混乱、散漫になっている場合、ポイントを押さえ系統だてて簡潔に話を整理する。興味本位でなく、相手の「言いたい意味」を理解する。

まずは相手を受け止めよう



あわてないあわてないひとやすみひとやすみ

④ 入社・転勤時 自己紹介の極意

① 所属部署、氏名をハッキリと！
② ゆっくり大きな声で落ち着いて
③ 経歴は簡潔が◎グチや不満は×○
④ 仕事への熱意を肩の力を抜いて
⑤ 〆は指導や協力を仰ぐ言葉で◎