

電話の受け方、かけ方

職場の電話を家庭の電話や携帯電話と同じに考えてはいけません。電話は見えない組織の窓口です。てきばきしたさわやかな電話の受け方で良い印象を与えるか、それとも態度や要領が悪く相手の心証を害するか、職場全体の信用も左右します。無愛想な電話の受け方は、相手に対して大変失礼ですし、組織の信頼も損ないます。いつも好感を与えるように心がけましょう。

1 電話を受ける際

(1) 十分な準備を

- ア よく問い合わせがある用件には、あらかじめ対応ぶりを決めておきましょう。
対応マニュアルを作成したり、他の部署との共管事項については、どちらが答えるか、その回答内容についてすりあわせを行っておきます。
- イ メモ用紙、筆記具、必要な資料をそばにそろえておきましょう。
- ウ 保留、転送のしかたなど、電話の機能に精通しておきましょう。

(2) 電話がかかってきたら

- ア ベルが鳴ったらすぐに出ましょう。遅くとも3回までに受話器を取りましょう。
4回以上鳴ってから出たときには、「お待たせしました」と一言謝罪します。
- イ 明るい声であいさつをして、所属・名前を名乗りましょう。
相手のあいさつ、氏名などの発言とかぶらないようにタイミングには注意します。
- ウ 相手を確認しましょう。
相手がうっかり名乗らなかったときには、用件に応じて、名前を確認するかどうかを判断して、必要な場合は失礼にならないように「恐れ入りますが、どちら様でいらっしゃいますか」などと言って、相手を確認します。
- エ いつも明るく、誠実な態度で対応しましょう。
- オ メモを取りながら用件を正確に聞き取りましょう。
- カ 別の人への電話は「〇〇ですね。少々お待ちください。ただ今、代わります。」などと言って、すばやく取り次ぎましょう。
名指しされた人が不在のときには、「名指し人からかけ直させるか」「自分が用件を聞いてもよいか」相手の意向を確かめます。
- キ 用件を聞いたら自分で対応できるかどうかをすばやく判断しましょう。
できる限り電話を受けた職員が対応することが望ましいのですが、所管外のことや判断が困難なときには担当者や上司に取り次ぎます。
取り次ぐときには、電話を替わる人に用件を要領よく伝え、相手が用件を繰り返さなくてもよいようにします。
- ク 話が終わったら、「失礼いたします」などのあいさつをして静かに受話器を置きましょう。一般に、電話をかけたほうから切ると言われています。相手が切ってから電話を切りましょう。

2 電話をかける際

(1) 十分な準備を

- ア 電話が手段として最も適しているかどうか考えましょう。
ほかのコミュニケーション手段としては、直接話す、文書、電子メールなどがあります。
- イ 電話をかける時間帯として適当かどうか考えましょう。
相手の身になって、忙しい時間帯ではないかなどに配慮します。
- ウ 相手の電話番号、名前、職名を確かめてからダイヤルしましょう。
頻繁に電話する相手の場合、一覧表をつくったり、メモリーに登録しておきます。
- エ 用件の要点を5W1H式にメモし、どういう順番で話すか整理しておきましょう。
- オ メモ用紙、筆記具、必要な書類をそばにそろえておきましょう。

(2) 相手が出たら

- ア 相手が出たらすぐ所属や名前を名乗り、明るくあいさつをしましょう。
「もしもし」は通信状態が悪く、電話がつながっているかどうか分からないようなとき以外には使いません。
- イ 相手を確認しましょう。相手が名乗ってくれない場合には、確かめる必要があります。
- ウ 相手の状況を確認しましょう。
「今、お話してもよろしいでしょうか」と確認し、忙しいようであれば要点のみ述べ、詳細は後でかけ直すなどの配慮が必要です。
- エ 用件は要領よく話しましょう。長電話は禁物です。
- オ 相手が不在のときには、用件の緊急度とともに、相手に失礼にならないかを考慮し、「後でかけ直す」「相手が戻ったらかけてもらう」「伝言を残す」「他の人に対応を依頼する」のいずれにするかを判断しましょう。
電話をかける前に、相手が不在の場合にどうするか、あらかじめ考えておくとうよいでしょう。
- カ 話が終わったら「ありがとうございました」「失礼いたします」などのあいさつをして静かに受話器を置きましょう。
なお、一般に、電話をかけたほうから切ると言われていますが、相手に失礼にならないように相手が切ってから電話を切るといった配慮も必要です。

〈電話を受ける際・電話をかける際 共通〉

(1) 途中で電話が切れたとき

- 切れた原因にかかわらず、電話をかけた方からかけ直すのが原則です。
しかし、かけてきた相手の電話番号がわかっている場合で、電話の受け手が原因で電話が切れたとき、かけ手が目上のときなどには、受け手からかけ直します。
なお、切れた理由にかかわらず、途中で電話が切れたことに対し謝ります。

(2) 留守電につながったとき

- 落ち着いて対応しましょう。
録音が始まったら改めて名乗り、用件を手短に残し、折り返しの電話をお願いするのか、こちらからかけ直すのかを伝えます。

用件の途中で録音時間が終わってしまった場合には、すぐにかけ直し、短く謝った後用件を続けます。

(3) 間違い電話だったとき

自分からかけた電話が間違い電話だった場合には、丁寧に謝った後、かけた電話番号を相手に伝え、自分のダイヤル間違いか、電話番号の記録誤りかなどを確認します。

受けた電話が間違い電話だった場合には、相手に何番にかけたのかを聞き、相手のダイヤル間違いか、電話番号の記載誤りかなどを確認します。

(4) 名指し人が電話中や会議中のために出られないとき

名指し人が電話中又は会議中のために電話に出られない旨伝え、どうするか相手の意向を確認します。

緊急の用事の場合には、名指し人にメモを渡して電話がかかってきたことを知らせます。

そうでない場合には、「かけ直しをお願いします」「伝言を残す」「こちらから折り返し電話する」「他の人が用件を承って対応する」「名指し人の電話が終わりそうな場合には待っていただく」などの選択肢から、どうするか相手に判断を依頼します。

なお、かけ直しをお願いします場合、他の人が対応した場合にも、電話があったこと及びどのように処理したかを本来の名指し人に伝えます。

(5) 名指し人の不在の理由を聞かれたとき

外出中なのか、休暇なのかなどの不在の理由及びいつ頃まで不在なのかを伝えます。

外出先について問われた場合には、秘匿する特段の理由がない限り答えてもよいでしょう。休暇の理由について問われた場合には、原則として答える必要はないでしょう。

いずれにしても、外出や休暇のときはもちろん、一定時間以上席をはずす場合には周りの職員に、どのような用事で、いつ頃まで席をはずすのかを伝えます。

(6) 伝言メモをとるとき

復唱して間違いがないか確認します。

相手が言ったことをそのまま名指し人に伝えても理解されない恐れがあるときには、その意味を確認します。(例えば、〇〇と地名を言ったがその地名の場所が2つあるとき、どちらなのかを確認する)。

最後に、自分の所属と名前を相手に告げ、「必ず伝言をお伝えします」と述べるとよいでしょう。なお、伝言メモには、「誰へ・誰から・電話があった時間・伝言内容・相手の電話番号・誰がメモを受けたか」を記入します。

(7) 内容を聞いたところ、別の部署の担当であることが分かったとき

用件を詳しく聞いたところ、他の部署の担当であることが判明する場合があります。

そのような場合には、この件は別の部署の担当である旨説明し、電話を回してもよいか、また、他に用件はないか、相手の意向を確認します。

電話を回す場合には、まず自分から用件の概要を担当部署に伝え、相手が再度用件を繰り返す必要がないようにします。

なお、担当部署が不明な場合や確信が持てない場合は、一旦用件を聞き、担当者から電話をかけ直させる等、柔軟な対応も必要です。

3 FAXを利用する際

ア FAXで送っても差し支えない文書かどうか考えます。

FAXの場合、本人が受け取る前に他人が見る恐れがあります。プライバシーに関わる情報を含む文書を送ることは控えましょう。

イ 相手に断ってからFAXを送ります。

いきなり相手にFAXを送るのは失礼です。電話などでFAXを送ることについて了解を得てから送りましょう。

ウ 送信状をつけます。

「送信者・受信者」「送信枚数」「概要」「送信者の連絡先」などを簡潔に記した送信状をつけましょう。また、本文にページ数をつけると、欠落があるかどうか相手を確認できるので便利です。

エ FAX番号を間違えずに正しく送信します。

FAXが届かない理由の大半は番号間違いです。相手方への事前確認やテスト送信を行うなど、FAX番号が正しいことを事前に確認しましょう。

定期的に送信する場合は、短縮ダイヤルを利用することで番号間違いを防ぐことができます。短縮ダイヤルに登録する際は、2人以上の職員で登録番号を確認します。

なお、FAX送信時には、主査や係長など役付職員を含めて宛名の確認を行いましょ

う。また、文書の表と裏を間違えて白紙ばかりを送付してしまうことがあるので注意しましょ

オ 確実に相手に届いたことを確認したい場合には、電話により確認します。

電話であれば相手が出るので間違い電話に気がつきませんが、FAXの場合、間違ったことに気がつきません。

カ 大量枚数の文書の送付は控えましょう。

FAXは受信に時間がかかりますし、相手の用紙を使います。また、A3サイズなど大型の判も、相手の機種によっては対応できないことがあるので、控えたほうがよいでしょう。

キ 見やすさに注意する。

FAXの性能は向上しましたが、画質が劣ることがあります。薄い字、見にくい地図などを送るときには、濃く書き直したり、拡大してから送りましょう。

ク FAXが間違っ

て送られてきたときには、送信者にその旨連絡します。連絡しないと、相手が誤送信したことに気付かないでしょう。

4 電子メールを利用する際

(1) 送信するとき

ア 目上の方や初めての相手など、メールを送ってもよい相手かどうか考えます。

メールを略式の連絡手段と考え、重要な事柄をやり取りすることに不快感を感じる人がいるかもしれません。

イ メッセージの内容がメールに適しているかどうか考えます。

確実かつ緊急に本人に見てほしい情報、絶対に秘密を要する情報にはメールは適してい

ません。

ウ わかりやすい件名、差出人名をつけます。

大量のメールを受ける人にとっては、一目で内容がわかる件名、誰から来たかがわかる差出人名をつけることが親切です。

エ 送信者名、連絡先を本文中に明記します。

送信者名及び送信者の電話・FAX番号を明記し、受信者が電話等でも連絡が取れるようにします。

オ 「宛先（To）」、「CC（カーボン・コピー）」で同時送付してよいか考えます。

メールアドレスは個人情報です。「宛先」、「CC」の場合、受信者は他の受信者のメールアドレスを知ることになるので注意が必要です。外部の複数の宛先に対し一斉送信する際は、「BCC（ブラインド・カーボン・コピー）」にメールアドレスを入力し、2人以上の職員で宛先等を確認することを徹底しましょう。

カ 本文は要領よく、手短にします。

キ 相手のメール環境に配慮します。

機種依存文字を使用すると、文字化けする場合があります。また、添付ファイルのアプリケーションによっては、ファイルを展開できないことがあるので注意しましょう。

(2) 受信するとき

ア ウィルスの感染に注意します。ウィルス対策をしっかりと行いましょう。

イ メールを他の人に転送するときには差出人の了解を得ます。

メールはあなたに送られてきたものです。そのメールを他の人に転送するときには、差出人の了解を得るのがマナーです。

ウ 頻繁にメールをチェックし、返答します。

メールでのやり取りの場合、相手は手紙などより早急な返信を期待しますので、返答に時間がかかる場合には、今検討中である旨の返信だけでもしておきましょう。

5 オンラインツールを利用する際

テレワークやWeb会議等の推進により、オンラインコミュニケーションツールを活用する機会が増えています。使用する際は以下の事項に注意しましょう。

ア 非公開の会議にはパスワードを設定の上、適切な参加者のみに教えましょう。

Web会議を行う際は、公開・非公開の認識をしっかりと持ちましょう。非公開にも関わらずパスワードが設定されていない場合、第三者が勝手に会議に参加してしまうリスクがあります。非公開の会議の場合は、パスワードやURLは参加者以外に広めないようにしましょう。

イ 会議のURLを確認し、安易にクリックしないようにしましょう。

会議に参加する場合は、メールの発信元、招待URLは正しいものかどうかよく確認してから参加しましょう。

ウ 参加中は、オンライン特有の話し方・聞き方を意識しましょう。

オンライン上のコミュニケーションの際は、視線はカメラ中心とし、できる限り柔らかい表情でリアクションをこまめにとり、傾きながら話を聞きましょう。発言する際は、要点をまとめて伝わりやすい説明を心がけ、発声・滑舌など話し方にも気をつけましょう。