

実務情報  
Series 2024 4

SNSネイティブ世代のための

「電話応対」の手引き

とくぎん  
SUCCESS CLUB

## はじめに

テレワークの実施に伴い、連絡手段としてメールやチャット、SNSを社内で活用する企業が増えています。特にチャットやSNSは手軽に素早くやりとりができる利点があります。しかし、若手社員のなかには業務中に電話をかける機会がほとんどなく、電話対応に苦手意識を持っている人もいます。

ビジネス電話では、特有のマナーやルールが求められるため、電話対応に慣れていない世代にとっては、戸惑うことも多いのではないかと思います。

本紙では、電話対応の基本といえる大切なこと、とっさの対応など、会話に関するマナーやルールと心構えについてわかりやすく解説します。

[執筆]

ビジネスマナー研修講師

**赤坂真穂**

Better habits代表。日本サービスマナー協会認定マナー講師・認定コーチ。日本テレビ放送網株式会社 広報部専属キャスター、現代制作舎所属俳優として、ナレーション、司会、取材執筆等を経験した後、研修法・コーチングを学ぶ。ビジネスマナー研修・社員研修では、技術（スキル）だけではなく、寄り添う心で「人を大切にしている気持ち」を伝えている。

## 実務情報 Series CONTENTS

### SNSネイティブ世代のための 「電話対応」の手引き

1	電話対応の基本	3
2	電話の受け方	5
3	電話のかけ方	8
4	クレーム対応	11
5	英語の電話対応	14
6	電話対応フレーズ集	15

# 電話対応の基本

## 電話対応の必要性

パソコンやスマートフォンの普及によって、電話の代わりにメールやチャット、SNSなどで連絡を取ることが多くなりました。

しかし、ビジネスにおいて、電話はいまなお不可欠なツールです。直接相手と話すことで、文章では伝わりにくいニュアンスが伝えられ、相手の感情を汲み取ることもできるからです。

ビジネス電話では、プライベートとは異なるマナーやルールが求められます。「声だけ」だからこそ、その場に相応しい言葉遣いが必要です。

## どのようなときに電話をかけるべきか

メールやチャットのよい点は記録が残るところですが、すぐに相手からレスポンスを得られるとは限りません。電話で直接話すことで、話が早くまとまることもあります。

また、用件によっては、電話で直接伝えることが礼儀となる場合もあります。特に以下に掲げる場合は、電話による連絡が望ましいといえます。それぞれ、あまり時間を空けずに伝えましょう。

### (1) 遅刻や欠勤の場合

必ず出勤時刻前に、上長に電話で連絡します。その後、必要に応じて、引継ぎ内容などをメールなどで送るとよいでしょう。社内ルールを確認しておくことが大事です。

### (2) 謝罪の場合

謝罪の内容や緊急性によって、対処が変わります。直接会って謝罪するのが、いちばん誠意が伝わりますが、遠方の場合は電話が最も早く謝罪の意思を伝えられます。

- ① まず電話で謝罪をし、その後直接会って謝罪をする
- ② まず電話で謝罪をし、その後メールで経緯などを説明し謝罪をする
- ③ メールのみで詳細を伝え謝罪する

※謝罪の際にチャットを使用するのは控えたほうがよいでしょう

### (3) お礼の場合

いちばん丁寧なお礼の伝え方は手紙です。次に電話。その次がメールです。

若い世代には、電話よりもメールのほうが丁寧な印象があるかもしれませんが、メールは手紙の延長ではありません。特に年配の人の場合、メールより電話のほうがよい印象を持たれることが多いようです。

## 相手に好印象を与える話し方とは

相手に好印象を与える話し方のコツは、次の6つです。

- (1) 明るく聞き取りやすい声で話す
- (2) 相手の状況を考える
- (3) いい加減なことを言わない
- (4) 正しい敬語や言葉遣いに注意する
- (5) こちらの状況を的確に伝える
- (6) クッション言葉を上手に使う

### (1) 明るく聞き取りやすい声で話す

電話が鳴ったら原則3コール以内、遅くとも5コール以内には出たいものです。待たされる時間は意外と長く感じるものです。

5コール以内に出られなかった場合は、「大変お待たせいたしました」と付け加えましょう。

明るくはっきりと話すコツは、口角を上げて唇をきちんと使い、声を出すイメージで話すことです。顔が見えていなくても、笑顔で話すと明るい声が出るものです。

### (2) 相手の状況を考える

相手は用があって電話をかけてきます。どんな内容なのか、どんな気持ちなのか、どうしてほしいのかを把握することが大切です。

こちらからかける際は、営業時間内にかけるのはもちろんですが、始業直後や終業間際の時間は何かと慌ただしいものです。相手が余裕を持って電話に出られるように、急を要する用件でなければ、始業・終業間際の電話は控えましょう。

また、昼休みは限られた休息の時間であることにも配慮するようにしましょう。

### (3) いい加減なことを言わない

自分だけの判断では答えられないこともあります。いい加減な返事や判断をせず、相手に希望を伺う、または改めてかけ直すなどするようにしてください。

### (4) 正しい敬語や言葉遣いに注意する

敬語の使い方はとても大切です。敬語は大きく分けると「尊敬語」「謙譲語」「丁寧語」の3種類があります。

#### ・尊敬語

相手を立てて上位に見て述べるもの。

例)「いらっしゃる」「おっしゃる」

#### ・謙譲語

こちらがへりくだって述べるもの。

例)「伺う」「申す」

#### ・丁寧語

相手に対して丁寧に述べるもの。

例)「です・ます」「お電話」「ご挨拶」

また、相手の話を中断しないようにタイミングよく「ええ」「なるほど」など適切な相槌を打つと、相手も話しやすくなります。

### (5) こちらの状況を的確に伝える

呼び出す人物が不在だったときなどは、その後の連絡方法や伝言など臨機応変に対応する必要があります。こちらの状況をわかりやすく伝え、相手の希望を伺います。

### (6) クッション言葉を上手に使う

クッション言葉は、主に相手に不都合なことや望んでいないことを受け入れていただかなければならないときに使います。

一言加えるだけで、相手の気持ちをほぐす効果があります。上手に使えると丁寧かつ相手を気遣う会話になり、ぐっと印象がよくなるので、日頃から意識しましょう。

(例)「下のお名前も教えていただいてもよろしいでしょうか」



「お差し支えなければ、下のお名前も教えていただいてもよろしいでしょうか」

### ■主なクッション言葉

#### ◎お願いするとき

恐縮でございますが、恐れ入りますがよろしければ、ご面倒をおかけしますがご迷惑をおかけしますが

#### ◎尋ねるとき

お差し支えなければ、失礼ですが

#### ◎断わるとき

残念ながら、あいにくですがせっかくですが、勝手ではございますが申し訳ありませんが

#### ◎お礼のとき

おかげさまで、ご丁寧に



# 電話の受け方



## 電話がかかってきたら

### (1) 第一声は明るくはっきりと

電話が鳴ったら3コール以内に受話器を取り、一呼吸おいてから、

「〇〇社、〇〇部、〇〇でございます」

と、明るくはっきり聞き取れる声で出ます。慌てず、早口にならないようにしましょう。

すぐにメモを取れるよう、必ずそばに紙とペンを用意しておきます。

### (2) 確認すること

相手の「社名」「名前」「指名者」について、必ずメモを取って復唱しましょう。

続けて、

「少々お待ちください」

「ただいまおつなぎいたします」

「ただいま確認いたします」

などと伝えて、指名者が電話に出られる状態かを確認します。

指名者が不在の場合は、相手の要望を聞いて、次のいずれかの対応をとります。

- ・すぐにこちらからかけ直す
- ・連絡がつき次第かけ直す
- ・代わりの者が用件を聞く
- ・伝言を預かる

### (3) 携帯電話で受ける場合の留意点

街中など雑音が多い場所では、お互いに聞き取りにくくなります。速やかに静かな場所へ移動します。

乗り物で移動中のときなど電話に出られない場合は、かけられる状況になってからかけ直しましょう。

「先ほどはすぐに出られず、大変失礼いたしました」

建物の中、ビルの高層階、地下などで電波の悪い場合は、相手にその旨を伝えてかけ直します。

「申し訳ありませんが電波のよくないところにおりますので、移動してこちらからかけ直しいたします。よろしいでしょうか」

自分と相手の社名、氏名、電話番号、住所などを電話中に復唱しなくてはならない場合は、周りの様子に注意して他人に聞こえないよう気を付けます。



## 電話の取次ぎ方



### 指名者が社内にいる場合

内線がある場合は、

「ただいまおつなぎいたします」

内線がない場合は、

「少々お待ちください」

と伝え、保留ボタンを押して、直接口頭で指名者を呼びます。



### 指名者が席を外している場合

「申し訳ありません、ただいま〇〇は席を外しております。社内におりますので、席に戻り次第ご連絡を差し上げます。よろしいでしょうか」

相手が伝言を希望する場合や、後からかけ直す場合もあるので、必ず「よろしいでしょうか」とお伺いを立てるとよいでしょう。

なお、トイレ、休憩中、食事中など、具体的な事情を伝える必要はありません。



### 指名者が 他の電話に出ている場合

「申し訳ありません、〇〇は他の電話に出  
ております。終わり次第こちらからご連絡差  
し上げます。よろしいでしょうか」

と伝えます。緊急の用件の場合は、

「メモを通してまいりますので、少々お待  
ちいただけますか」

と伝え、指名者に、「〇〇様より、〇〇の件  
で電話です」と簡潔に用件を書いたメモとペ  
ンを差し出し、判断を仰ぎます。



### 指名者が 会議中の場合

「申し訳ありません、ただいま会議中でご  
ざいます。〇〇時に終了予定ですが、いかが  
いたしましょうか」

すぐに折り返せない場合は、

「どのようなご用件でしょうか」

などと、相手が何を希望しているかを伺い、  
終わり次第かけるのか、後でまたかけてもら  
うのか、伝言を預かるのか、緊急なのか、状  
況に応じて対応します。



### 伝言を 預かる場合

「私であれば、ご伝言をお預かりいた  
します」

と伝え、すぐにメモを取ります。メモを取る  
際は、次の5W3Hを確認しましょう。

#### 5W3H

Who「誰が」 When「いつ」  
Where「どこで」 What「何を」  
Why「なぜ」 How much「いくらで」  
How many「どのくらい」  
How「どのように」

伝言を預かった場合は、  
「それでは復唱させていただきます」

と、聞き間違いがないように必ず復唱し、  
「わたくし〇〇が承りました」  
と、最後に自分の名前を相手に伝えましょう。

#### 電話中に取りるメモの例

田中部長宛  
〇〇(株)ヤマダタロウ様  
来月の打合せ日変更希望  
5/15 13時 → 5/19 14時  
明日までに返事希望  
Tel. 03-〇〇45-〇〇67  
4/22 13:35



### 指名者が出張や 外回り中の場合

「申し訳ありません。〇〇は現在出張中で  
して、戻るのは〇日になります」

と、指名者が不在の旨を伝えます。

指名者とすぐに連絡が取れない場合、相手  
が急いでいるかを確認し、どう対応すべきか  
相手の希望を伺いましょう。

「よろしければ同じ部署の者がお伺いいた  
しますが、いかがいたしましょうか」

「連絡が付き次第ご連絡させていただきま  
す。よろしいでしょうか」



### 指名者が 休みの場合

「申し訳ありません、〇〇は本日休みを頂  
戴しております。明日の〇時に出勤予定とな  
っておりますが、いかがいたしましょうか」  
と伝えます。この際、休みの理由を伝える必  
要はありません。



### 社内で 伝言するとき

伝言の用件を簡潔にまとめたメモを指名者  
の机の見えやすい所に置きます。

指名者が戻り次第、口頭で伝言の内容が伝  
わっているかを確認します。

## ■ 伝言メモの例

田中部長宛

4月22日13時35分に

〇〇(株)ヤマダタロウ様よりお電話ありました。

来月予定の打合せ日の変更を希望されています。

5月15日13時のお約束を5月19日14時に変更できないかとのことでした。

明日までに「電話」で返事をいただきたいそうです。

番号は03-〇〇45-〇〇67です。

〇〇が取り次ぎました。

## ■ 取次ぎ電話の留意点

- ・ 指名者の個人情報・携帯電話の番号等を勝手に教えない
- ・ 相手の知らない詳細情報を伝えない
- ・ 用件が複数ある場合や、込み入った内容の場合は、メールなどの書面で送ってもらう
- ・ 電話番号やメールアドレスなどは必ず復唱して確認する

## 電話の切り方

電話を切るときは、相手が切るまで受話器を耳から離さないようにしましょう。

受話器を置く際の音が不快に聞こえるなど、先に切ることが失礼に当たる場合もあるためです。

用件を承ったときは、

「〇〇が承りました。失礼いたします」

と名乗って挨拶します。

特に名乗る必要のない用件の場合は、

「お電話ありがとうございました。失礼いたします」

などと挨拶するとよいでしょう。

## その他のケース

### 相手の声が聞き取れないとき

相手の声ははっきり聞き取れないときは、相手の責任にすることのないよう伝えます。

「大変申し訳ありませんが、お電話が少し遠いようです。もう少し大きい声でお願いできますでしょうか」

### 電話が重なったとき

電話中に他の電話が鳴った場合、基本的には出ている電話を優先させます。

出ている電話を切った後、誰からの電話かわかる場合はすぐかけ直します。

「先ほどは電話に出られず失礼いたしました」と詫言しましょう。

### 自社商品・サービスへの問合せへの対応

「いつもご利用いただきましてありがとうございます」

と、まず感謝を述べてから、相手の用件を聞きます。自分で答えられない場合は、

「それでは担当者に代わります」

「詳しいものからご説明させていただきます」

と言って代わるとよいでしょう。

### セールス電話への対応

セールス電話は、事前にどう対処すべきかを社内で話し合っておくことが大切です。

明らかにセールスとわかる場合は、

「申し訳ありませんが、営業のご挨拶はすべてお断わりしておりますので、おつなぎできません」

と断わりましょう。

何度もかかってくる場合は、



「先日もお断わりさせていただきました。リストから削除してください。お名前を教えてくださいいただけますか」

と、取り次ぐことはないという方針を強調したうえで、その方針が伝わったかの確認の意味を込めて相手の名前を聞いておきます。

### 内線の取次ぎ方

内線電話で取り次ぐ場合、こちらの部署・名前を告げ指名者を確認します。その後、電話の用件、社名、氏名を手短かに伝えます。かけてきた相手が、何度も同じことを説明しなくて済むように対応しましょう。

なお、席を外している人の内線が鳴ったときは、代理で次のように出ます。

「〇〇の席です」「〇〇が取りました」

### 間違って電話を切ってしまったとき

間違って切ってしまったたり、切れてしまったときはすぐにかかけ直します。

「途中で電話が切れてしまい大変失礼いたしました」

と、まずお詫びをしましょう。

### 間違い電話を受けたとき

間違い電話がかかってきたときは、相手のかけた番号の確認をしましょう。

「こちらは〇〇社でございます。番号をお間違えではございませんか」「何番におかけでしょうか」

と、あくまでも丁寧に、相手を気遣って対応しましょう。

## 電話のかけ方

### 電話をかける手順

#### (1) 事前の準備

相手の「電話番号」「社名」「部署」「名前」をできれば名刺で確認しましょう。出勤直後や終業間際、昼休みの時間帯はなるべく避け、事前に話す内容を簡潔にまとめておきます。

なお、携帯電話にかける場合は、

「お時間よろしいでしょうか」

と、いま話してもよい状況かを必ず確認しましょう。

#### (2) 第一声の挨拶

「お世話になっております。わたくし〇〇社の〇〇と申します」

と、挨拶をします。

相手が復唱したら、間違いがないか確認し、

「〇〇部の〇〇様はいらっしゃいますでしょうか。次回のお打合せの件でお電話差し上げました」

と、何の用件で電話したかを簡単に述べるようにしましょう。

#### (3) 取り次いでもらった場合

「わたくし、〇〇社の〇〇と申します。〇〇様でいらっしゃいますか。お世話になっております」

と、挨拶をします。その際、次のようにその時々にあった挨拶を入れるとよいでしょう。

「先日はありがとうございました」

「ご連絡いただきありがとうございます」

「先ほどは席を外しており、失礼いたしました」

#### (4) 用件を簡潔に伝える

まず、相手に時間の余裕があるかを確認し



ます。次のように尋ねるとよいでしょう。

「〇〇の件でご相談があるのですが、いま5分ほどお時間を頂戴してもよろしいでしょうか」

用件を伝える際には、先の伝言を預かる場合と同様に、5W3Hを意識して伝えます。

遠回しに話すのではなく、結論が先にわかるように話すことも大切です。

#### (5) 最後の挨拶

最後に電話を切るときは、次のように挨拶します。心の込もった挨拶をすることで、よい印象を残すことができます。

「それではよろしく願いいたします。失礼いたします」

「ありがとうございました。失礼いたします」



### 相手が不在の場合

相手が不在の場合は、次のいずれかの対応をすることになります。

- ① 相手の都合のよい時間につけ直す
- ② 伝言をお願いする
- ③ 折り返し相手から電話してもらう
- ④ 他の人につないでもらう
- ⑤ 留守番電話に吹き込む（後述）

#### ① 相手の都合のよい時間につけ直す

相手の都合のよい時間を確認して、次のように挨拶して電話を切ります。その後、指定の時間になったらつけ直します。

「では、後ほど（〇時に）お電話差し上げます。よろしく願いいたします」

#### ② 伝言をお願いする

「恐れ入りますが、ご伝言をお願いできますでしょうか」

とお願いして、相手のメモの用意ができてか

ら、内容を端的に伝えます。特に日時や場所、数量などはしっかり確認します。伝言を預けた相手の氏名も聞いておきましょう。

#### ③ 折り返し相手から電話してもらう

指名者が電話中の場合は、次のように、終わり次第電話してもらってもよいでしょう。

「恐れ入りますが、お手すきになられたときで結構ですので、折り返しお電話をいただけますでしょうか。番号を申し上げます」

#### ④ 他の人につないでもらう

急用の場合や、簡単な確認の場合は、同じ部署の他の方などにつないでもらってもよいでしょう。

「恐れ入りますが、〇〇の件で確認したいことがあります。おわかりの方がいらっしゃいましたらお願いしたいのですが、いかがでしょうか」



### アポイントを取るとき

こちらの予定を押し付けず、相手の予定を聞いたうえで調整します。あらかじめこちらの都合のつく日を数日用意してから電話をかけるようにしましょう。

「次回のお約束ですが、ご都合のよい日がございますしたら、お教えいただけますでしょうか」

「次回のお約束ですが、ご都合の悪い日はございますか」

相手の予定を聞いたら、自分の予定と照らし合わせて、

「それでは、〇月〇日はいかがでしょうか」

「お時間はどういたしましょうか」

「〇時でよろしいでしょうか」

などと時間や場所等の詳細を確認します。

日時の約束や金額、個数など数字が関わる場合は、確認のメールを送るなどして、文字

に残しておくより丁寧です。

## 留守番電話の場合

留守番電話に吹き込む場合は、聞き取りやすくはっきり話すことを心がけましょう。

特に名前、電話番号が不明瞭では相手が混乱するので気をつけます。

録音される時間も限られますので、長々と用件を入れず、必要なことだけを話すようにしましょう。

「〇〇社の〇〇と申します。〇〇の件でお電話いたしました。また後ほどこちらからご連絡させていただきます」

「〇〇社の〇〇と申します。〇〇の件でお電話いたしました。大変恐縮でございますがお時間のあるときにご連絡いただいてもよろしいでしょうか。番号を申し上げます。〇〇-〇〇-〇〇でございます。どうぞよろしく願いいたします」

途中で間違ってしまったら、慌てずに、

「失礼いたしました」

と告げてから訂正しましょう。

また、内容が途中で切れてしまった場合はかけ直して、

「先ほどは途中になってしまい失礼いたしました」

と詫びてから、簡潔に内容をまとめましょう。

## 離席・外出から戻ってきたときの電話

相手を待たせていたことを最初に詫びるようにしましょう。

「先ほどは席を外しており、失礼いたしました」

「先ほどはお電話いただきましたのに、すぐにご連絡できず申し訳ありませんでした」

## お礼の電話とお詫びの電話

### お礼の電話

相手に対して感謝を伝える電話です。何に對してのお礼なのかをきちんと伝えましょう。

「先日はありがとうございました」

だけでも伝わりますが、時間をつくってくれたこと、何か手配してくれたこと、受注してくれたこと、など具体的なことを伝えると、より相手に感謝の気持ちが伝わります。

### お詫びの電話

本来、お詫びは対面で行なうものです。相手に許してもらうためではなく、こちらの詫びる気持ちを伝えるものです。顔が見えなくても表情や態度は伝わります。目の前に相手がいると思って対応しましょう。

#### ① 電話でのみお詫びをする

電話で済む程度のことであっても、気持ちを込めて誠心誠意詫びましょう。名乗った後に、すぐにお詫びの言葉を伝えます。

「〇〇社の〇〇と申します。この度は大変申し訳ありませんでした」

このとき、何についてのお詫びなのかを具体的かつ端的に述べましょう。だらだらと長く話すと、言い訳をしている印象を与えかねませんから注意が必要です。

#### ② 取り急ぎ電話で詫び、後で対面にてお詫びをする

こちら側の非を認め、とにかくお詫びをする、というような状況です。言葉遣いにはより注意が必要です。

「後日改めてお詫びのご挨拶に伺わせていただきます」

と、後日お詫びに伺うことを伝えます。



# クレーム対応



## クレーム対応の心構え

クレームの電話は相手が何かしらの不満をもってかけてきているので、より丁寧な対応が必要です。

いきなり文句を言う人、声を荒らげて怒鳴り散らす人、ねちねちと繰り返しクレームを言う人、相手の様子もさまざまです。

しかし、直接不満を伝えてもらうことで、お客様がどう思っているのかを聞くよい機会でもあります。

相手に直接伝えることをせずに、悪い評判だけをネットに流すこともできる時代において、クレーム電話は「もっとよい会社であってほしい」というお客様からのご要望です。真摯に受け止めて、速やかな対処や改善につなげていきましょう。

電話を受けた人がすべてを解決するわけではありません。しかし、初めに電話に出た人の対応によって会社の印象はよくも悪くもなります。

応対中に、強い口調や否定的な言葉を続けてしまうと相手に不信感や不快感を持たれ、途中から新たなクレーム（2次クレーム）が発生する場合がありますので注意しましょう。



## 新たなクレームにつながる主な原因

### ① つい感情的になる

無茶な言い方をされてもイライラせず、落ち着いて対応しましょう。

### ② 相手の言い分を強く否定してしまう

いくら理不尽な言い分であっても、「そん

なはずはありません」「本当にそうですか」「でも」「ですが」などといった言葉で、相手の言い分を否定してしまうと、新たなクレームにつながりかねません。

### ③ 曖昧な受け答えをする

相手の質問に対して、「たぶんそうだと思います」「そうだったかもしれませんが」「よくわかりません」などと、曖昧な受け答えをすると、相手は苛立ちを覚えてしまいます。

### ④ 言葉遣い、敬語が間違っている

尊敬語や謙譲語が正しく使われないと、本題とは関係のないところで相手の機嫌を損ねてしまう場合があります。

### ⑤ 相手の責任にする

「よく確かめましたか」「使い方は正しいですか」「そんなはずはないです」などと、相手の責任にすると新たなクレームにつながります。

たとえ相手の勘違いであったとしても、誤った認識を与えてしまったことを詫言べて、正しい情報を伝えるようにしましょう。

そのほか、あやふやな受け答えや無責任な対応をしないためにも、会社の方針を明確にしておくことが必要です。



## クレームの電話がかかってきたら

内容がクレームだと気づいたら、落ち着いてメモを取りましょう。

まずは、相手の話を傾聴し、状況を把握することが大切です。

### (1) 傾聴する

「申し訳ありません」

「それは大変ご迷惑をおかけしました」

「ご不便をおかけいたしました」

などと、迷惑をかけたこと自体についてお詫びします。声のトーンは少し抑え気味にして相手の話を聞きます。

相手が何に対してどのような不満を抱いているのかを、とにかく話してもらいます。ときどき相槌を打ち、きちんと聞いている態度を示します。相手の話が終わるまで、遮ることなく耳を傾けます。その間、間違いがないようメモを取りましょう。

### (2) 状況を把握する

相手のクレームの内容を把握したら、その内容を確認します。このとき、なるべく相手が言ったとおりに復唱することが大切です。

たとえば、クレームの内容が「商品の部品が欠損していたから新しい部品を送ってほしい」といったような場合、「商品が欠損していたのですね」と言えば「商品ではなく部品です」と相手がイライラするきっかけになる場合があります。

クレームの内容を確認したら、必要に応じて、

「それはいつからですか」

「どのような状態でしたか」

などと、いくつか確認の質問をします。

真剣に聞き応対することで、相手の気持ちが治まることもあります。

クレームを受けた商品等に詳しい者が別にいる場合は、

「ありがとうございます。では詳しいものに代わります」

と言って速やかにつなぐようにするとよいでしょう。

### (3) 解決策を提示する

クレームの内容を把握したら、その後の解決策を提示します。

個人の判断ではなく、会社の方針にそった解決策を提示する必要があります。

判断に迷うとき、すぐに返事ができないときは、

「ただいま確認してまいります」

「申し訳ありませんが、確認をいたしましてご連絡を差し上げます。よろしいでしょうか」などと言って、いったん電話を切ってもよいでしょう。

この場合、遅くとも10分以内には連絡するのが基本です。人は待たされることによる印象を持ちません。解決策が見出せない場合でも、30分以内に現状を報告しましょう。

解決策を提示したあとは、

「よろしいでしょうか」

と、相手が納得しているかどうかを確認しましょう。

### (4) 電話を切る前の一言

電話を切る前には、お詫びやねぎらい、感謝の気持ちを伝えましょう。

「貴重なご意見をいただきまして、ありがとうございました」

「今後このようなことがないようにいたします。ありがとうございます」

「〇〇様には本当にご迷惑をおかけいたしました。ご指摘を真摯に受け止め、今後に活かしてまいります」

## 状況別の

## クレーム対応方法

クレーム対応でよく使うフレーズをケース別に紹介します。

### ■商品に対するクレームの場合

「ご不便をおかけいたしました」

「ご迷惑をおかけいたしました」

「お怪我などはございませんでしたでしょうか」

### ■ サービスに対するクレームの場合

「大変不愉快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありません」

「教育がなっておらず、申し訳ありません」

### ■ 情報流出などに対するクレームの場合

「大変ご心配をおかけいたしまして、申し訳ありません」

「不安な気持ちにさせてしまい、誠に申し訳ありません」

### ■ 相手が激昂している場合

「お怒りはごもっともでございます」

「おっしゃるとおりでございます」

### ■ どうにもおさまらない場合

「大変申し訳ありません。わたくしではお答えいたしかねますので、上司と相談のうえ改めてご連絡させていただきます。よろしいでしょうか」

## 相手の怒りを 静める対応法

### ■ 「よろしいでしょうか」

「よろしいでしょうか」は相手に許可を得る言葉です。答えの権限を相手に委ねます。

たとえば、「ご連絡先を教えてください」と伝えると、教えてもらって当然という印象になりますが、「ご連絡先を教えてくださいてもよろしいでしょうか」とお願いすることで、教えるか教えないかは相手が決めることになります。

### ■ 「いかがいたしましょうか」

「いかがいたしましょうか」は相手に伺いを立てる言葉です。次にとるべき行動を相手に決めてもらうことになります。

たとえば、「申し訳ありません。〇〇は15時に戻ってまいります。わたくしではよろしければご伝言をお預かりいたします」という言い方をすると、こちらで勝手に伝言を預かると決めてしまっていることとなりますが、

「申し訳ありません。〇〇は15時に戻ってまいります。わたくしではよろしければご伝言をお預かりいたしますが、いかがいたしましょうか」とお願いすることで、相手に決定権を委ねることになります。

「はい」と言うばかりでなく、相手が話しやすいように、話に合わせて、次のような相槌を打つようにしましょう。

### ■ 適度な相槌

「そうですね」「それでどうなさったのですか」「恐れ入ります」「ありがとうございます」「ご指摘のとおりでございます」

相槌を適切なタイミングで打つことで、相手は、自分の不満や主張にしっかり向き合ってもらえている、という印象を抱きます。

### ■ クッション言葉

前述のクッション言葉を適切にはさんでいくことで、より丁寧に相手を気遣う会話ができます。

### ■ どんなときも気持ちを込めて

決まったフレーズを暗記したように話すより、自分の言葉で落ち着いて丁寧に話すほうがずっと気持ちが伝わります。

そのためには、言い回しや言葉に慣れることも大切です。身に付くまで何度も基本を繰り返すうちに、自然と自分の言葉になっていくものです。すると、いざというときに適切な表現やフレーズが出るようになり、クレーム対応に限らず電話対応全般にも自信がつくようになるでしょう。

たとえ顔が見えていなくても気持ちを込めて、どんなときでも相手のことを考えた言葉を意識してください。

心の込もった対応は、きっと相手にも伝わるはずです。



## 英語の電話応対

英語に自信がない人でも、次の基本的な表現に慣れておけば、いざというときに落ち着いて応対できるようになります。

まずは、相手にゆっくり話してもらうことができれば、少し気持ちも落ち着きます。

どうしても苦手な人は、せめて英語ができる担当者に取り次ぐことができるようにしておきましょう。

相手の会社、名前、連絡先をメモすることも忘れてはいけません。

### よく使う英語の電話応対表現

- 「〇〇コーポレーション、田中です」  
Hello. This is Tanaka of 〇〇Corporation speaking. May I help you?
- 「お電話ありがとうございます。ただいま担当の者に代わりますので、少々お待ちください」  
Thank you for calling. I'll connect you to the person in charge. Please wait for a moment.
- 「もう少しゆっくりお願いします（もう少し大きな声でお願いします）」  
Could you speak a little more slowly [Could you speak a little louder] ?
- 「ただいま英語の話せるものと代わりますので、少々お待ちください」  
I will get someone who speaks English for you. Just a moment, please.
- 「後ほど、担当者からかけ直します。よろしいでしょうか」  
A person in charge will call you back later. Is this OK with you?
- 「お名前をもう1度お願いいたします」  
May I have your name again?
- 「お名前のスペルを教えてください」  
How do you spell your name?
- 「お名前を復唱します」  
Let me repeat your name.
- 「電話番号を教えてください」  
May I have your phone number?
- 「誰にご用でしょうか」  
Who are you calling?
- 「かしこまりました」  
OK. / I see.
- 「もう一度おっしゃっていただけますか」  
I beg your pardon.
- 「彼（彼女）は本日不在です」  
He [She] is out of the office today.
- 「彼（彼女）はただいま外出中です」  
He [She] is out of the office now.
- 「彼（彼女）はもうすぐ戻ってきます」  
He [She] will be back soon.
- 「お電話ありがとうございます。失礼いたします」  
Thank you for calling. Good bye.





# 電話対応フレーズ集

## よく使う尊敬語と謙譲語

単語	尊敬語	謙譲語
する	なさる、される	いたす、させていただきます
いる	いらっしゃる、おいでになる	おる
言う	おっしゃる、言われる	申す、申し上げる
見る	ご覧になる	拝見する
行く	いらっしゃる、おいでになる	伺う、参る
来る	いらっしゃる、おいでになる	伺う、参る
会う	お会いになる、会われる	お会いする、お目にかかる
帰る	帰られる、お帰りになる	失礼する、おいとまする
読む	お読みになる	拝読する
知る	ご存知	存じ上げる、存じる
聞く	お聞きになる、聞かれる	伺う、承る、拝聴する、お聞きする
わかる	おわかりになる	かしこまる、承知する
もらう	お受け取りになる、お納めになる	いただく、頂戴する、拝受する
与える	お与えになる、与えられる、くださる	差し上げる

## よく使うビジネス表現

日常表現	ビジネス表現
自分	わたくし
自分の会社	弊社、わたくしども
相手の会社	御社
あっち、こっち そっち、どっち	あちら、こちら そちら、どちら
誰	どなた、どちら様
お久しぶりです	ご無沙汰しております
そうですか	さようでございますか
待っています	お待ちしております
待ってください	お待ちください
席にいません	席を外しております
話しておきます	申し伝えます
あります	ございます

日常表現	ビジネス表現
後で	後ほど
何の用ですか	どういったご用件でしょうか
わかりました	承知しました ※目上の人に「了解しました」は使わない
わかりません	存じません わかりかねます
できません	できかねます いたしかねます
ごめんなさい すみません	申し訳ありません お詫び申し上げます
どうですか どうしますか	いかがでしょうか いかがいたしましょうか
見ました	拝見しました 拝読しました