

# こんな電話対応を していませんか？

ここでは、注意したい電話の対応を挙げ、適切な対応のポイントを解説します。

マナー講師 三上ナナエ

## ケース1

### クッション言葉を使わずに お願い事やお断りをしている



### ▼こんな対応に注意！

## 顔

が見えない電話で「お願い事」や「お断り」をする際は特に気遣いが必要です。いきなり本題から入ると口調がきつく聞こえ、内容によってはお客様をカチンとさせてしまいます。クッションになる言葉を用いると、お客様は心の準備ができますし、お客様に寄り添う気持ちが伝わりやすくなります。クッション言葉の例としては、次のようなものがあります。

- ・「失礼ですが」お名前を伺って
- ・「あいにく」〇〇は席を外しております
- ・「差し支えなければ」私がお用件を承ります
- ・「申し訳ございませんが」〇〇のお申込みは終了いたしました
- ・「恐れ入りますが」〇日までにご連絡いただけますでしょうか
- ・「ご迷惑をおかけしますが」店舗窓口は連休明け〇日からとなっております
- ・「ご面倒をおかけしますが」直

もよろしいですか

接〇〇にお尋ねいただけますでしょうか  
・「お手数をおかけしますが」ご記入いただき、ご返送願えませんでしょうか  
・「よろしければ」資料をお送りいたします

## バリエーションを持つ

「すみませんが」という言葉もクッションの役割をしますが、広く使えるぶん、敬意が伝わりづらいつともいえます。何度も使うと口癖のように聞こえるので気を付けましょう。

クッション言葉のバリエーションを増やすことで状況に応じた丁寧な対応ができます。言い慣れないうちはクッション言葉の例を目に入りやすいところに付箋で貼っておくとよいでしょう。日常的に目には自然に口から出るようになっていきます。

## Point

クッション言葉を使うとお客様に寄り添う気持ちが伝わりやすい

## ケース2

### お客様から伝えられた 内容が聞き取れたら 復唱をしていない



## 復

唱をしっかりすることは間違いの防止につながります。自分では分かったつもりでも常に「念のため」という気持ちを持つことが大切です。特に名前は聞き間違えやすいので、ゆっくりはっきり復唱します。

まずは自分が聞き取ったまま「〇〇様でいらっしゃいますね」と復唱します。もしもお客様が訂正したら「〇〇様でいらっしゃいますね。大変失礼いたしました」と復唱し、大事な名前を間違えたことへのお詫びをしましょう。

## 事実と感情の復唱を

復唱には「事実の復唱」と「感情の復唱」という2つの方法があります。例えば、お客様が「〇〇の申込書を郵送してくれるはずが10日経っても来ない」と言った場合、事実の復唱は「〇〇の申込書

## Point

復唱には間違い防止とお客様に安心感を与える効果がある

## ケース3

### 声が小さかったり トーンが低かったり こもっていたりする



## 電

話は機械を通して声が伝わるため、対面時と同じように話すときも、こもって聞こえづらくなります。さらに声が小さいとお客様はより集中しなくてはならなりません。のどからの大声ではなく、お腹に力を入れながら腹式発声をして、通る声で対応しましょう。

## 話の内容に合わせる

声のトーンは話の内容に合わせて。深刻な場合は低くしますが、通常は高めになると歓迎や感謝が伝わりやすくなります。特に、電話に出たときの第一声は地声からモードを切り替えて声を発するようにします。表情を笑顔にしてから電話に出るのも効果的です。音の高さは「ドレミファソラシド」の「ソ」の音で、おでこに

## Point

お腹に力を入れながら腹式発声をし、通る声で対応する

口が付いていて、そこから声を出すようなイメージで発声します。電話では、聞き間違えやすい言葉は注意して伝えましょう。日には4日（よつか）と8日（ようか）、2日（ふつか）と20日（はつか）など聞き間違えやすいので要注意です。1日（いちにち）、2日（ににち）、3日（さんにち）、4日（よんにち）、20日（にじゅうにち）など数字単独のときの普通の読み方に日（にち）を付けます。

アルファベットでは、E、D、Tなども間違いやすいので、例えば「イングリッシュのEですね」「東京のTですね」などと工夫して復唱し、間違いを防ぎます。