

# 電話応対の基本

正確

正しく聴いて、正しく伝える

迅速

電話の相手を待たせない

丁寧

相手の気持ちに寄りそって

簡潔

わかりやすく伝える

明るく

さわやかに感じよく話す

# 正確

正しく聴いて、正しく伝えるために

- メモを取る = 5W 3H
- メモを見ながら復唱確認  
自分の言葉で言い換えて繰り返す  
「～ということですね」
- 正しい業務知識をもつ



# 5W3Hとは

When	(日時)	いつ？
Where	(場所)	どこで？
Who	(対象となる人)	だれが？
What	(対象となる物事)	何を？
Why	(理由)	なぜ？
How to	(方法)	どのように？
How many	(数量)	いくつ？
much	(料金)	いくらで？
How long	(期限)	いつまでに？

# ジュウシチ時？ ジュウイチ時？

では、明日17時に

はい、17時に。

11時ですわ

では、11時に  
お待ちしております。

SAMPLE

夕方5時...

午前11時...

# 聞き違いをするかもしれない前提で確認

では、明日

ジュー

いえ、  
ジューナナ時です。

…ジューイチ時？

あ、夕方の5時  
ですね。

SAMPLE



はい、明日午後5時に  
伺います。

では、  
お待ちしております。

## 迅速

電話の相手を待たせないために

- ・ 2コールで出る
  - ・ 4コール鳴らしたら「お待たせいたしました」
  - ・ 保留音は30秒以内
  - ・ 長く待たせそうな時は「おかけ直しいたします」
- 折り返し…5分以内  
のちほど…30分以内  
後日……2日以内

## 丁寧

相手の気持ちに寄りそうために

- 相手の話をきちんと聴く = 傾聴
- 相手を言葉で敬う = 正しい敬語
- 相手を声で敬う = 表情、気持ち
- 相手の立場を理解しようとする話し方  
= 相手の年齢、体調、気分、状況  
知識の有無など

# 【敬語】

尊敬語

...相手に使う

↳年齢に関係なく、敬うべき相手

謙譲語

...自分・身内に使う

・自分の家族、親族など

・社外に対して自社の人

丁寧語

...全体に使う

・相手、自分

・物の名前などを表すとき

## 簡潔

わかりやすく伝えるために

- 分かりやすい言葉をつかう  
= 専門用語・業界用語は避ける
- 話の順番を工夫する  
= 相手の知りたいことを優先して伝える
- 話の内容を工夫する  
= 必要なこと、要点をまとめる

明るく

さわやかに感じよく話すために

笑顔

SAMPLE

明るい声

前向きな  
気持ち



心と声はつながっています。

不安な表情

表情の  
乏しい声

SAMPLE



消極的な気持ち

# メラビアンの法則

電話応対は  
声と話し方の影響 **大!**

SAMPLE

声のトーン  
大きさ  
話す速さなど

聴覚

38%

言葉の意味

言語

7%

## 今回のまとめ

- ・ 声はいつもより高めに、  
ゆっくり、はっきり。
- ・ 相手に見えなくても姿勢よく、笑顔で。
- ・ 正しく聴いて、正しく伝える。  
“メモ” “復唱確認”

