

電話を取り、名前を名乗る

● 会社にかかってくる電話。誰からどんな内容か取ってみるまでわかりませんから、緊張しますね。でも、電話の最初の受け答えは、ほぼ定型のやり取りですから難しくありません。



会話例

会社のデスクに座っていると、机の上の電話が鳴りました。新田さんがすぐに電話を取ります。

受け手「はい、日本商事でございます」

かけ手「わたくし、東洋株式会社の田中と申します。いつもお世話になっております」

受け手「東洋株式会社の田中さまでいらっしゃいますね。こちらこそ、いつもお世話になっております」

覚えておきたい言葉

- いつもお世話になっております
この言葉は、実際にお世話になっているかいないかは関係ありません。電話やビジネスの日常で誰にでも使える挨拶の言葉です。
- 田中さまでいらっしゃいますね
単に「～さまですね」と言うより、相手を敬う度合いを上げた言い方です。

電話を取ったら確認と挨拶

かかってきた電話を取る場合、最初の受け答えはほぼ決まっています。複雑なやり取りがあるわけではないので、しっかりマスターしましょう。

なお、電話は鳴ったらすぐ取るのがマナーです。ビジネスマナー的には2コール以内を取るのがふさわしいとされています。

通常、電話をかけてきた相手は、まず自分の名前を名乗ります。ビジネスでは、会社名(や所属)の後に名前を名乗るのが普通です。名前とともに「いつもお世話になっています」という言葉を付け加えます。これは実際にお世話になっているかどうかは関係なく、ビジネスでの挨拶の一種と捉えて使ってください。

電話の受け手は、相手が名乗った名前を復唱して確認します。なお、電話の受け手側が「もしもし」と言うのはNGです。相手の名前を復唱する際には、「～さまですね」よりも「～さまでいらっしゃいますね」の方が敬度が少し上になるので、覚えておきましょう。

相手に合わせて、受け手側も「こちらこそ、いつもお世話になっております」と付け加え、ビジネスの挨拶をします。



電話を受けるときにもう一言 電話に2コール以内で出られなかったとき、もしくは保留されている電話に出るときは、まず「お待たせいたしました」と話します。何度か電話を取っている相手や、会社の重要な取引先などに対しては「おはようございます」や「(お電話)ありがとうございます」「いつもお電話ありがとうございます」と付け加えると、より丁寧な印象となります。