

## (1) 電話をかける場合

電話をかける場合に注意することは、相手の時間帯である。始業時刻前はミーティング、昼休みは会社によって異なるなどかける相手によっての状態は異なる。を常に相手を察して電話をかける時間帯を考えなければならない。

相手が出たら、まず、自分の「社名」と「名前」を名乗る。この場合、明るく、爽やかに言おう。次に、相手の部署名、肩書と名前を確認する。そして、「今、お話ししても宜しいでしょうか」と聞く。相手への配慮である。

用件は簡潔に話し、済んだら「失礼します」と挨拶する。電話を切るのは“かけた側から”が原則である。但し、相手が目上の人あるいはお得意様の場合は、相手が切るのを確認してから受話器を置く。なお、電話が途中で切れた場合、かけた側がかけ直す。受けた側は暫く待つのが原則である。

電話の相手が不在の場合、相手が社内にいるようであれば「〇〇分後にかけ直させていただきます」と伝えて、〇〇分後にかける。「また、おかけします」では相手に迷惑となる。このような場合は、「急用ではありませんので、また、おかけします」と言えば満点である。

相手が不在で伝言を頼む場合、取り次いだ人が何も言わないうちから勝手に伝言を頼んではいけない。「恐れ入りますが、伝言をお願いしても宜しいでしょうか」と聞き、伝言を頼む。この時、伝言を頼んだ人の名前を確認しておくこと。後日、万が一トラブルが発生したとき、原因を確認できるからである。

なお、相手が不在で、「お電話をいただきたい」という場合は、何度かかけてからにしよう。その場合、こちらの都合の良い時間帯を併せて告げておくのがベストである。