

(2) 電話を受ける場合

電話がかかってきた時には、着信音が 3 回鳴る間に受話器を取ることを心がけること。呼び出し音が何度も鳴っているのに相手が出ないと、かけた人は不快感を持ってしまう。受話器は必ず利き手と反対の手で取る。なぜなら、メモを取るのに便利であり、また、周囲にどのような電話かを手振りで知らせることが出来るからである。

電話がかかってきた時の取り次ぎのマナーも心得ていなければならない。仕事は組織で行うのだから、取り次ぎの対応は取り次ぐ人だけでなく会社の信用にも関わってくるからである。取り次ぐ場合、先ず相手を確認しておかねばならない。相手が名乗らない場合、あるいは相手が名乗ったが聞きそびれた場合、「失礼ですが」「恐れ入りますが」というクッション言葉を使って相手の名前や会社名を確認する。

取り次ぐ人が他の電話に出ている場合には、「ただ今他の電話に出ておりますが、終わりそうなのでこのままお待ちいただけますか」と聞く。一旦保留にし、1 分以上待たせた場合、「お待たせして申し訳ございません」と一度謝り、そのまま待てるかあるいは「こちらから電話させましょうか」と聞き、相手の要望に応じた対応をとる。

取り次ぐ人が不在の場合、「申し訳ございませんが、〇〇はただ今席をはずしております。戻りましたら、こちらからお電話いたしますが…」あるいは「宜しければ私がご用件を伺いますが…」と言う。相手から「かけ直す」と言われたら、戻る時間を告げる。「(取り次ぐ人から) かけ直してほしい」あるいは“伝言”を頼まれた場合は、相手の会社名、名前、電話番号、伝言内容を確認し—その際必ずメモと取っておくこと—、復唱する。最後に自分の名前を名乗って電話を切る。