

幸せになるビジネスコミュニケーション vol.12

ファイナンシャルプランナー 岩城みずほ

こんにちは。引き続き、電話のマナーについてお伝えしたいと思います。

会議中の人への電話をどうするか、意外と難しい電話の切り方の5つのルールについてお伝えしたいとおもいます。

まず、会議中の人への電話は、急用以外は極力断るのが原則になっています。会議の前に、電話があったときの処理の仕方を事前に仰いでおくと思いますので、基本的にはその通りにすればよいでしょう。

かかってきた相手に対しては、お詫びをした上で、会議中である旨を告げ、急用かどうかの確認をします。急用の場合は、「メモを入れてみますので、少々お待ちください」と伝えます。時間がかかる場合は、折り返しの約束をして、一旦電話を切ります。

次に、電話の切り方ですが、これには5つのルールがあります。電話を終わるときには、

1. 簡単に要約する

「では、〇〇に確認をいたしまして後ほどご連絡をさせていただきます」

「××についてご案内させていただきました」など、電話の内容について簡単に要約をします。

2. 不明点がないか確認する

他に、なにかお聞きになりたいことはないかを必ず確認してください。

「他にご不明な点はございませんか」「ご用件は以上でよろしいですか」と伺えばよいでしょう。

3. 名乗る

最後に、再度自分の名前を名乗るのを忘れずに。

「〇〇が承りました」「わたくし、〇〇部の●●と申します」

4. お礼を言う

「どうもありがとうございました。失礼いたします」と、お電話を頂いたことにお礼をいい、必要に応じ、更に「また何かございましたらいつでもお電話いただけたらと思います」が添えられたら二重丸です。

5. 最後に切る

一般的には、掛けた方が先に切るということになっていますが、お客さまや目

—コラムの無断転写・転載などを禁じます。—

上の人に対しては、必ず相手に先に切っていただきましょう。相手が何かを思い出して、話をされる可能性もありますし、やはり電話を切った音を相手に聞かせるのが失礼だということもあります。

でも、もし相手がなかなか電話を切らない場合は？

再度感謝の言葉を告げて、ゆっくり5秒くらい数えて静かに切るとよいと思います。

電話に出るのが怖いという新人さんがいらっしゃいます。周囲の先輩や同僚の名前がよくわかっていないときに、特にこの恐怖心が大きくなるようです。座席表を作っておくとよいでしょう。

また、掛けてくる相手がどんな人かわからないというのも恐怖の根源ですね。こちらも同じように、比較的好くかかってくる取引先、担当者を一覧表にしておくことで対応できます。

電話が怖い理由は、周囲の人の仕事内容が十分に理解できていないときに起こるものなので、慣れれば克服できます。あまりストレスを溜めないように(笑)

ビジネスマナーは、職場での経験を積まなければ身につかないものも多くあります。組織の伝統から生まれたものや、その職場独自のあり方など、特定の組織の中だけで通用するものも多く存在します。

基本的なマナーを抑えた上で、ご自身の職場のマナーに合わせて臨機応変に対応していきましょう。

また、一方で、喫煙やお酒の付き合いのマナーなど、社会人として必ず知っておかなければならないマナーもあります。次回からは社会的ルールとしてのマナーについて述べたいと思います。