

# ビジネス電話の基本

(第2版 2022. 3. 15 愛知)

## 電話応対が

企業を伸ばす・人が伸びる



# 目 次

## 第1章 ビジネスマナーの基本

1-1	職場における基本的なマナー	1
	○第一印象の重要性 ○身だしなみ ○挨拶とお辞儀	
1-2	必ず守るべき基本的なルール	1
	○時間厳守 ○報告・連絡・相談	
1-3	名刺の受け渡し	2
	○名刺の渡し方 ○名刺の受け方	
1-4	ビジネスメールの基本	
1-5	携帯電話・スマートフォンのマナー	
	ルールとマナー	3

## 第2章 「話す・聞く」の基本

	日本語の特徴	6
	敬語と言葉づかい	7
	話し方と聞き方（話し言葉、気遣うこと）	8

## 第3章 電話対応の基本知識

	電話の受け方・かけ方	9
	○電話を受けるとき ○電話をかけるとき ○電話を取り次ぐとき ○伝言するとき	
	ケーススタディ実践編	11
	さまざまなコミュニケーションツールと電話メディアの特徴	12
	○電話の特徴 ○ファックスの特徴 ○電子メールの特徴 ○携帯電話の特徴	

## 第4章 コミュニケーションスキル

	カウンセリング（相談・助言・「聴く」手法）	13
	アサーション（自分の意見をはっきり述べること）	15
	メディエーション（仲裁・調停）	17

演習問題Ⅰ	電話を受ける	19
-------	--------	----

演習問題Ⅱ	伝言する	21
-------	------	----

もしもし検定の概要		23
-----------	--	----

# 第1章 ビジネスマナーの基本

☆ビジネスは、会社と会社、会社と人、人と人とのコミュニケーションがうまくいってこそはじめて成り立つものです。このコミュニケーションを円滑にするのが相手に対する“心遣い”であり“思いやり”です。ルールやマナーはそれが形になったものといえます。ビジネスでは、ルール違反やマナー違反が大きな影響を及ぼすことさえあります。日ごろから自分なりに勉強し、日常生活で実践しながら身につけるように心がけてください。

## 1-1 職場における基本的なマナー

○**第一印象の重要性**……初対面は、見た目が肝心で、6～7秒で決まると言われています。

○**身だしなみ**……清潔感を保つ・身なりを整える・働きやすい

(好印象を得るためのチェックポイント)

- |    |                                 |
|----|---------------------------------|
| 頭  | 寝癖・フケ・ヘアスタイル（仕事の邪魔にならない）・染め色    |
| 顔  | ひげ・鼻毛・眼鏡（汚れ、デザイン）・メイク（香水）・・・    |
| 手  | 爪・マニキュア・時計・指輪・ブレスレット・・・         |
| 服装 | 汚れ・しわ・職場に合った（作業性、安全性、色、デザイン）・・・ |
| 靴  | 汚れ・職場に合った（作業性、安全性、色、デザイン）・・・    |

○**挨拶とお辞儀**……相手より先に明るくさわやかに。お辞儀とともに「おはようございます」

お辞儀のポイント ・相手と視線を合わせる

- ・左右のひざとかかとをきちんとつける
- ・首筋、背筋を一直線に伸ばして腰から曲げる
- ・きちんと一旦止めて、ゆっくり起こす

お辞儀の使い分け ・会 釈：同僚など親しい間柄の相手、廊下ですれ違う時（15°）

- ・敬 礼：一般的な挨拶（30°）
- ・最敬礼：感謝やお詫び気持ちを伝える場合（45°～）

## 1-2 必ず守るべき基本的なルール

お客様（納期など）、取引先との約束、社内での決まり事など必ず守るルールがあります。

○**時間の厳守**

5分前を基本に行動する

訪問や会議など予定の時間に遅れる場合は早めに連絡する

○**報告・連絡・相談**（報・連・相）

ビジネスを円滑に進めて行くうえで、社内でのコミュニケーションは大変重要です。

報告 — 上司の指示や命令に途中経過や結果を報告する

連絡 — 関係者に必要な情報を速やかに伝え情報共有を図る

相談 — 問題発生時や判断に迷うときは、周りの人や専門家にアドバイスを求める

※悪い報告ほど大きな問題に発展しないように早く報告する

# 第1章 ビジネスマナーの基本

## 1-3 名刺の受け渡し

☆いただいた名刺は相手の分身です。丁寧に扱うように心がけましょう。

### ○名刺の渡し方

- ・上司や先輩と同行した時は、上司や先輩が先に
- ・訪問先の方が複数の場合は、肩書きや年齢が上の人からお渡しする
- ・受け渡しは立ちあがって胸の位置で、両手を添えて（テーブル越しにならない）
- ・訪問した側、目下の人から先に相手を読める向きに名刺を差し出し、会社名と名前を言いながらお渡しする。  
「はじめまして。私、ユーザ商事の〇〇〇と申します。どうぞよろしく申し上げます」

### ○名刺の受け方

- ・「頂戴します」と一言添える。相手の肩書きや名前を確認する
- ・読み方が分からない時は、「失礼ですが、何とお読みするのでしょうか」と、その場で確認する
- ・いただいた名刺をテーブルに並べるときは上座に置く。相手が複数の時は座席順に置く

## 1-4 ビジネスメールの基本

- ・宛先（address）は正確に、誤字脱字にも注意！必ず読み返しをする
- ・送信者内容が分かるよう名乗りと件名（Subject）は必須。内容は解り易くシンプルに
- ・機能（CC・BCC・Re・FW）を上手に活用して、情報共有をする
- ・ファイル添付は慎重に。また、アプリケーション・容量にも配慮する
- ・パスワード付きのファイルを添付する際は、ファイルとパスワードを一緒に送らない

## 1-5 携帯電話・スマートフォンのマナー

### ○電話のマナー

- ・公共（電車・バス・図書館等）のルールを守る。大声にも注意が必要
- ・留守電・ドライブモード・マナーモードを上手に活用。特に商談中など接客中は留守番電話に、録音や着信履歴は小まめにチェックする
- ・携帯電話にかける時は、相手への配慮を。「今、お話してもよろしいですか？」の一言を忘れないこと

### ○スマートフォンのマナー

- ・スマートフォンの普及で、どこでも気軽に利用できるのが SNS のメリットですが、それに伴いトラブルも増加しています。SNS の特性とリスクを理解して活用しよう

# 知らなければ恥をかく ルールとマナー



**登場人物**

**まなべ 真鍋 マナミさん**  
勤務先：スポーツ用品メーカー  
三本スポーツ  
配属先：営業部  
今春、新入社員として営業部に配属されたマナミさん。持ち前の明るさで取引先からの評判もますますだが…。



**いまたに 今谷 ミチオくん**  
勤務先：スポーツ用品メーカー  
三本スポーツ  
配属先：営業部  
入社5年目にして同じチームに後輩ができたミチオくん。ビジスマナーについてはひと通り身につけていると自負しているが…

ここでは入社1年目のマナミさんと入社5年の先輩社員ミチオくんの2人を中心に、さまざまなシーンにおけるコミュニケーションのルールとマナーについて見てみましょう。

## 8:45 ➡ 【始業前のエレベータで】

会社のエレベータホールで上司と行き合わせたミチオくん。上司に、「どうぞ」と先にエレベータに乗ってもらい、オフィスのフロアに到着したときに「お先に」と言って先に出て、エレベータのドアを外から押さえた。



イラストレーター：柿崎こうこ

### 正解は！

エレベータに乗るときは、目下の者が先に乗りエレベータの中の安全を確認する。ボタンを操作しつつ、内側からエレベータのドアに手を添えて「どうぞ」と目上の人を招き入れ後ろに立つ。出るときは目上の人の方が早くオフィスに到着できるように先に出ていただき、そのあとから続くようにする。

## 9:00 🕒 【朝のあいさつはコミュニケーションの第1歩】

遅刻寸前、あわててオフィスに駆け込んできたマナミさん。皆が仕事をしながら「おはよう」と声をかけたにもかかわらず、きまり悪そうにそっと席に着き、隣の席のC子さんに「今日は遅刻セーフ」と小声で一言。

### 正解は！

あいさつはコミュニケーションの始めの第一歩。自分から「おはようございます」と元気にあいさつしよう。遅れてきて何も言わずにそっと席に着いたり、あいさつ抜きで「電車が遅れて」などと言いつつながらそのまま席に着くというのでは、その人の人格まで疑われる。ところで始業時間は、仕事をスタートする時間のこと。したがって始業時間を過ぎてから更衣室に行って着替えたり、いつまでも新聞を広げて読んでいるのは職場のルール違反となる。

**教訓** その1 「気持のよい1日は、さわやかなマナーと、朝一番のあいさつを交わすことから始まる」

## 9:30 ↘ 【忙しいときに電話がかかってきたら】

皆が忙しく働いているとき、電話がかかってきた。  
マナミさん 「今谷さん、〇〇商事さんからお電話です」  
ミチオくん 「手が離せないんだ。席を外しているの、こちらからかけなおすと伝えておいて」  
マナミさん 「でも....」



### 正解は！

いくら忙しくても、居留守を使うのはご法度。もしどうしても手が離せないのなら、「誠に申し訳ありません。今、ちょっととりこんでおきますので、後ほどかけなおさせていただきます。よろしいでしょうか」と先方の了解をとり、改めてかけなおすのがルール。居留守を使っているのが先方にわかってしまったら、それこそ取り返しのつかないことになるかも。

## 10:30 ↘ 【お問い合わせには「職場言葉」で】

マナミさんがお客さまからの電話を受けている。  
マナミさん 「さあ、うちの会社では取り扱っていないと思いますが、調べてみますので、待ってください。—やっぱり取り扱っていませんね。すみません」

### 正解は！

ビジネスでは外部の方に対しては「職場言葉」を使うのがルール。「職場言葉」は、ビジネスでの慣用語句となっているへりくだった言葉や丁寧な表現の言葉のこと。ビジネスではこの「職場言葉」を適切に使えるようになれば一人前。

#### 正解例

「あいにく私どもの会社では、その商品はお取り扱いしておりません。念のために再度確認をいたしますので、少々お待ちくださいませ。—やはり該当する商品は弊社には見当たりませんでした。まことに申しわけございません」

# 第1章 ビジネスマナーの基本

11:00

## 【仕事の依頼】

新商品の販売計画の下準備をE課長から頼まれているミチオくん。同僚のD田さんと作業を分担して進めるように、との指示だったのでさっそく声をかけた。

**ミチオくん** 「D田さん。今日の午後はヒマですか」

**D田くん** 「いったい何ですか」

**ミチオくん** 「ヒマなら、販売計画の件を一緒にやるようにとE課長から言われているので、手伝ってもらおうと思って」

**D田くん** 「....」



### 正解は！

ミチオくんはマナー違反を犯している。そもそも職場に「ヒマ」などありえるはずがないのに、「ヒマか?」と、職場の同僚に聞くほど失礼なことはない。仕事を依頼するという自分の立場をわきまえ、相手を尊重するのがコミュニケーションの第一歩である。いくら同僚でも「申し訳ありませんが、課長から『〇〇の件をD田さんに手伝ってもらうように。』と指示されましたので、今日の午後、お時間をいただけませんか」と切り出すのが正しい。

教訓  
その2

「職場での会話には相手を尊重する気持が必要。社員が互いに相手の立場を尊重できる職場はチームワークがよい」

11:30

## 【指示の受け方】

E課長がミチオくんに次のような指示を出した。

**E課長** 「今度の営業課長会議に提出する課の業績概況報告書を、今回は君に作ってもらおうと思うのだけれど、やってくれるかい」

**ミチオくん** 「ハイ。がんばってみます。さっそく取り掛かりますので失礼いたします」

やる気満々の口調でそう言い残し、ミチオくんは自席に戻ってしまった。E課長は「....」である。

### 正解は！

これでは、E課長は安心してミチオくんに仕事を任せることができない。なぜならば、E課長はこれからさらに細かい指示をするつもりだからである。

指示・命令を受ける際には次のような手順とルールがある。

- ①上司の説明は最後まで聞く。
- ②必ずメモをとる。
- ③わからない点は質問する。
- ④指示・命令の目的をはっきりつかむ。
- ⑤最後に、受けた指示・命令を復唱して確認する。

教訓  
その3

「話を聞き、メモをとる、質問することで、指示・命令がきちんと伝わっていることを上司に示す」

13:00

## 【名刺交換の正しい方法】

マナミさんとミチオくんは、取引先であるS社のN課長にごあいさつに伺った。

**ミチオくん** 「このたび御社の担当が、私、今谷から真鍋に代わることになりましたので、ごあいさつにまいりました」

**N課長** 「そうですね。どうぞよろしく願いいたします」（と言って名刺を差し出す）

**マナミさん** （N課長の名刺を受け取ってからあわてて自分の名刺を取り出して）「真鍋です。こちらこそ、どうぞよろしく願いいたします」（と言って、名刺を自分から見て自分の名前が正しく読めるように差し出す）



### 正解は！

名刺交換の基本順序は以下ようになる。

- ①あらかじめ名刺入れから自分の名刺を取り出して、相手が自分の名前を正しく読めるように反対向きにして名刺入れの上にのせて左手に持ち、待つ（待っている間はソファに座らないこと）。
- ②相手の方が見え、第三者から自分が紹介されたら、お辞儀し、その姿勢のまま顔を上げ、「〇〇と申します。どうぞよろしく願いいたします」と言いながら左手に持った名刺入れを自分の胸の高さにささげる。右手で名刺をとり、相手が自分の名前を正しく読めるようにして差し出す。
- ③相手が名刺を差し出したら、「ありがとうございます。頂戴いたします」とお礼を言って右手で受け取り、自分の名刺入れの上に載せる。
- ④相手の目をしっかり見て、「どうぞよろしく願いいたします」とあいさつをする。

教訓  
その4

「名刺交換は、まず、訪問した人が訪問された人に差し上げ、それからいただく」



# 「話す・聞く」の基本

コミュニケーションの根底には、「相手のことを知りたい」「自分を知ってもらいたい」という欲求があります。しかし、欲求のままに行動しては伝わるものも伝わりません。コミュニケーションの基本にある「話す・聞く」を知ることで、相互に意思を伝えあう技術を覚えましょう。

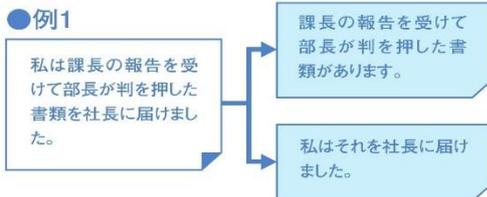
## 日本語の特徴

**日** 本語は、ふだん何気なく使っている言語であり、コミュニケーションの相手も日本人であれば、その特徴を意識することはほとんどありません。しかし、改めて日本語の特徴を知ることによって、正確なコミュニケーションを図ることができるようになります。

### （ 文法構造があいまいになりがち ）

英語は「主語・述語・目的語」といったことばの並びが決まっていますが、日本語はことばの並びを入れかえても通用するような柔軟な文法構造をもちます。したがって、ワンフレーズが短かければ誤解もないですが、例1のように修飾語や副詞が加わったり複数の文が組み合わさると、「誰が(何が)どうした」という主述の関係があいまいになりがち。そんな場合、フレーズを2つ、3つに分けるとよいでしょう。

**ポイント** 文章が長くわかりにくい場合、2つ、3つに分けると主述の関係が明確になる。



### （ 聞きまちがいをさける工夫をしよう ）

日本語では数字に関する読み方の複雑さ、が特徴としてあげられます。たとえば、1から10までの数を発音してみると「4」は「ヨン」と「シ」のふたつの音があります。しかし、「400」は「ヨンヒャク」ですが「4円」は「ヨエン」と発音するなど、単純に説明のつかないものもあります。「4日」は「ヨッカ」であり、「シカ」や「シニチ」とは言いません。対面して手帳を指差しながら「次はヨッカで」なら通じても、電話だと「ヨウカで」と聞こえ、トラブルの原因になることもあるので注意が必要です。

**ポイント** こういった場合、日にちだけでなく曜日も言い添えるなどの工夫で誤解は防げます。

### （ 季節性や地方性に富む ）

「儲かってまっか?」「ぼちぼちでんな」——。商都・大阪では、こんな直接的なやり取りもあいさつになります。日本には、同じ「歓迎」の意味でも、「いらっしゃいませ」「おいでやす」と多彩なあいさつがあります。また、国土が南北に長く、春夏秋冬がはっきりと分かれているので、「暑くなりましたね」「むしむししますね」と時候のあいさつも多様です。

**ポイント** 日本語の季節性や地方性を踏まえた会話によって、コミュニケーションは豊かになり、相手から一目置かれるようになりましょう。



### （ 拒絶を嫌う日本文化を再確認し、付き合い上手に ）

「今日、飲みに行きませんか」。このように取引先の担当者から誘われたら、どうしますか? 最も大切なのは、相手がなぜ誘うのかに思いをめぐらすこと。あなたと仲良くなりたいためか、単に飲み仲間がほしいのか、ビジネス上の有益な情報を得たがっているのか……。「仲良くなりたいため」というメッセージが込められた誘いを、そっけなく断っては相手の心証を害してしまうので、多少無理をしても付き合うべきといえます。逆に「単に飲みたいだけ」「ビジネス上の情報収集のため」であれば、「今日はちょっと…」でも相手は傷つきません。日本人は、キッパリと断ると相手を傷つけてしまうと考え、優柔不断になりがちですが、相手の思いを察知すれば、いやいや誘いに応じてしまうという事態は避けられそうです。

**ポイント** 誘われた理由に思いをめぐらせれば、いやな誘いを断ることができます。



## 敬語と 言葉づかい

**日** 本では長幼<sup>ちやうよう</sup>の序列や仕事上での立場や身分の上下があり、それを表す敬語表現があります。5種類からなる日本語の敬語表現の使い方次第で、大切な顧客へ思いがしっかり伝わるか否かが決まるといってもよいでしょう。

### 何はさておき、まずは気持ち

あなたが大切にしている高価な壺<sup>つぼ</sup>を、子どもが割ってしまったとします。たとえ幼い言葉づかいでも気持ちがこもった謝罪と、巧み<sup>たくみ</sup>ではあるが気持ちのこもっていない謝罪。どちらを許す気になるかは明白でしょう。敬語は、相手を敬う気持ちや、相手に誠心誠意対応していることを示すための言葉です。つまり、心が伴っていないければ、いくら言葉を尽くしても通じることはないのです。

**ポイント**

言葉は気持ちが伴ってこそ伝わるもの。相手を敬う気持ちを大切にしましょう。

### 敬語は5種類ある

日本語の敬語には、尊敬語、謙譲語I、謙譲語II、丁寧語、美化語の5種類があります。従来、尊敬語、謙譲語、丁寧語の3種類に分けて説明されていましたが敬語の使い方をより深く理解するために謙譲語が「謙譲語I」と「謙譲語II」、丁寧語が「丁寧語」と「美化語」に分けられました。状況に応じて、上手に使い分けましょう。



#### ●敬語の種類と働き

種類		従来の3種類
尊敬語	「いらしゃる・おっしゃる」型 *相手または相手側の人物、行為、物事などについて、立てて述べる。	尊敬語
謙譲語I	「伺う・申し上げる」型 *自分がへりくだることで相手への敬意を表す。	謙譲語
謙譲語II (丁寧語)	「参る・申す」型 *自分側の行為、物事などを相手に対して丁寧に述べる。	
丁寧語	「です・ます」型 *相手に対して丁寧に述べる。	丁寧語
美化語	「お酒・お料理」型 *物事を丁寧に上品に美化して述べる。	

### 間違いやすいあいさつ

退社しようとする上司に、若手社員が「ごくろうさまでした」と一言。残念ながらこれは正しいあいさつではありません。そもそもごくろうさまは、「よくやった」というねぎらいの言葉なので、立場の上の人が下の人へかけるものです。最近ではこのような場合、「お疲れさま」が一般化しています。これもねぎらいの言葉に違いないですが、現在では部下が上司に使ってもよいあいさつとして市民権を得ています。

#### ●会社での正しいあいさつの一例

外出するとき	行ってまいります
外出から帰ってきたとき	ただいま戻りました
外出から帰ってきた人に	お帰りなさい
退社するとき	お先に失礼いたします 申し訳ありません、お先に失礼させていただきます
退社する人に向けて	お疲れさまでした ご苦労さまでした (部下・目下の人へ)

### 社長は身内、呼び捨てで

ついやってしまうのが、外部の人に対し、社内の人間を肩書きで呼んでしまうことです。肩書きにはすでに敬意が含まれているため、問題があります。たとえば、社長といえども社外の人に対しては、呼び捨てにするのが正解。「山田」は正解ですが、「山田社長」はNG。他社からの問い合わせに対して、「山田は今おりません」と答えにくければ、「社長の山田は今おりません」とすれば、社長を呼び捨てにするという心理的な抵抗感も軽減されるでしょう。



**ポイント**

取引先などで社内の人間を呼ぶ場合は、役職名や敬称をつけないようにします。

### 話し方と聞き方

(話し言葉、気づかうこと)

コミュニケーションは相手がいて初めて成り立つもの。しかし、目の前の相手にしっかり聞いてもらえなければ、自分の話は相手の心の中にまで入っていきません。心からわかりあえる会話を実現するための技法をいくつか紹介します。

#### 話し方 相手に合わせて説明に濃淡をつける

人間は自分の感動や意見を人に伝え、共感の輪を広げたいと思うもの。そのため、つい前のめりになって話してしまいがちですが、話す内容が聞き手の理解の及ぶ範囲でないと伝わりません。相手の専門外の話をするときは、まず相手の知識レベルや興味・関心の範囲を知ることが大切です。その上で、説明に補足を加えるといいでしょう。



ポイント

話す相手の興味や知識の有無に応じて、説明する内容を変える工夫が必要です。

#### 話し方 工夫次第で言いにくいことを切り出せる

ビジネス上の多くの会話は綱引きのようなものです。とくにむずかしいのは、コスト面の制約や会社の基本方針など、がんばりたい場面。力任せに綱を引くように、言下に「できません」「反対です」と返すようでは、後にしこりを残します。このような場合は、「お言葉を返すようですが」などのマジックフレーズを添えると効果的です。

#### マジックフレーズの例

##### <顧客、上司、目上の人に対して>

- ・お言葉を返すようですが…
- ・こんなことを申し上げて生意気に聞こえるかもしれません…
- ・私の勘違いだったら、お許ください。その件については…
- ・誠に恐縮ですが…

##### <部下、同僚、友人に対して>

- ・何度も繰り返すようだが…
- ・厳しいことを言っているように聞こえるだろうが…
- ・怒るなよ、キミのたを思っているんだから…

#### 聞き方 本当の話し上手は「聞き上手」

話を聞くのにも技術が必要です。ただ相手の話す内容を理解するだけでなく、共感できる言葉には大きくうなずき、ところどころで適切な相づちを打つ、など聞き方に工夫をしたいものです。「話をしっかり聞いていますよ」という姿勢を示すことで、相手は気持ちよく話せるし、逆にこちらが話す際にも、相手にしっかり聞いてもらえるようになります。

##### ●相づちの一例

肯定的	「はい」「そう」「フムフム」「ふーん」「なるほど」「そうなんだ」
先を聞く	「それで?」「それから?」「どうしたの?」「どういうこと?」
深く聞く	「どうして?」「どうなってるの?」「(あなたは)どう思うの?」
賛同	「そうだよね」「いいんじゃない」「私もそう思う」
驚き	「へー」「本当ー」「信じられない」「そんなこともあるんだ」
ほめる	「すごいね」「たいしたものだ」「えらい」

#### 聞き方 相手の目を見る

話すときはもちろん、聞くときにも、相手の目を見ることが大切です。タイミングよく相手の目に視線を向けるためには、出会いの最初の瞬間をしっかりつかまえることです。ここでタイミングを逃してしまつと、相手の目を直視することに抵抗を感じるため、目を合わせづらくなるものです。相手の目を見ることができなければ、ますます相手を理解できず、恐れや不安を大きくしてしまうという悪循環に陥りかねません。視線を合わせるためには、最初が肝心です。



ポイント

出会いの瞬間に視線を合わせることで、話しやすくなります。

# 電話対応の基本知識

## 電話の受けかけ方

**ビ**ジネスには欠かせない電話。その使い方については、すでに自分のスタイルができあがっているかもしれませんが、でも、「あなたは相手への思い

やりをもった電話対応が本当にできていますか」と尋ねられたらどう答えますか。ここでもう一度、電話の使い方を見直してみましょう。

## （ 電話を受けるとき ）

### ■「もしもし」は使わない

会社にかかってきた電話を受けるときは「はい」に続けて会社名をはっきりと伝えましょう。

#### ●使えるフレーズ

「お電話ありがとうございます」

お客さま窓口での対応の場合はこれを付け加えると好印象です。

### ■相手の声が聞き取れないとき

「声が小さいので、もう少し大きな声でお願いします」などというのは相手に非があるように受け取られてしまいます。

#### ●使えるフレーズ

「少々お電話が遠いようですが…」

電話に問題があるような婉曲表現を使いましょう。

### ■さわやかな声で

普段の声は自分で思っている以上にそっけなく、不明瞭なことが多いものです。電話で話をするときには、明るくさわやかな声を意識してください。とくに第一声は相手の印象に残るので、いつでもどんなときでも電話のベルが鳴ったら気持ちを切り替えることが大切です。

### ■電話中の態度もきちんと

電話だから姿が見えないと安心するのは間違いです。頬杖をついたり、他の作業をしながらの電話は声に反映します。逆に電話を受けながらのお辞儀は、自然と顎が引かれることで声に抑揚が付き、相手に誠意が伝わりやすくなります。

### ■大事なことは復唱を

日時、場所、名前、連絡先等を聞いたときは復唱して確認しましょう。うまく聞き取れなかった場合は曖昧にせず聞き返すことで、後のトラブルを防げます。

#### ●使えるフレーズ

「恐れ入りますが、もう一度おっしゃっていただけますか」

## （ 電話をかけるとき ）

### ■かける前に準備をする

相手の電話番号、会社名、部署名、名前を電話をかける前に確認。加えて、用件に関連した資料を手元に揃えておく。話の途中で質問された際にも慌てず対応ができます。

### ■用件は結論から

用件はできるだけ簡潔に、結論から話す。相手も理解しやすいものです。要件のまとめ方は5W2Hを意識して整理しましょう。

#### (5W2H)

1. When(いつ)	日時
2. Where(どこで)	場所
3. Who(だれ)	会社名・氏名
4. What(何)	用件
5. Why(なぜ)	理由
6. How(どのように)	方法
7. How much(いくら)	金額

### ■相手の状況を考えて時間帯を選ぶ

オフィスにおいては、始業直後や昼食時、終業時間間際はさけるなど、相手が電話を取りやすい時間帯を考慮しましょう。また、電話が長くなりそうなときは話し始める前に相手の都合を尋ねる配慮も必要でしょう。

#### ●使えるフレーズ

「〇分ほどお電話よろしいでしょうか？」

話し始める前に相手の都合を尋ねましょう。



もうちょっといいかな...



### ■最後のあいさつをしっかりと

いくら親しい間柄であっても、ビジネスにおいては「どうも」や「よろしく」などと言って電話を切ってはいけません。

#### ●使えるフレーズ

「ありがとうございました」「失礼いたします」

親しい間柄だからこそ、メリハリのあるあいさつが仕事や人間関係にも良い影響を与えます。

## 第3章 電話対応の基本

### ■ 終業後に取引先に電話をするとき

電話は就業時間内に行うのが基本です。しかし、どうしても急ぎの用などで終業後に電話をしなければならぬ場合はお詫びの言葉を添えましょう。



#### ●使えるフレーズ 「夜分恐れ入ります」

ちょっとした添え言葉で印象は大きく変わります。

## （ 電話を取り次ぐとき ）

### ■ 正確かつスピーディに

だれからだれへの電話なのかを復唱するなどして確認しましょう。どんな用件なのかもあわせて取り次ぐと相手が2度用件を伝えずに済みます。

### ■ 必ず保留ボタンを使う

取り次ぐ際は、電話口を押さえて名指し人を呼んだりせず、保留ボタンを押します。最近の電話は性能がよく、周囲の音が相手に聞こえやすいので注意しましょう。

### ■ 取り次ぎに時間がかかる場合

電話を保留にして相手を待たせるのは30秒までがひとつの目安です。担当者の所在確認が長引くようであれば、折り返しやかけなおし、伝言などを提案しましょう。



### ■ 取り次ぎも状況に応じて

担当者が時間に余裕がないようなときは、電話をかけてきた相手に担当者からの折り返しの電話を提案するなど、ベストな状態で話ができるようにしましょう。

#### ●使えるフレーズ

「あいにく取り込んでおまして、折り返しお電話させるようにいたしましょうか？」

### ■ 担当者が離席している(外出している)

担当者がトイレや喫煙所に行っている場合でも具体的な場所は話さないのが原則です。外出の際も同様で、行先は告げないようにします。

#### ●使えるフレーズ

離席「あいにく席をはずしております」  
外出「あいにく外出しております」

正直一辺倒ではなく、時としてあいまいに答えることも必要です。

### ■ 離席している(外出している)人には伝言メモを

先方がかけなおすと言った場合でも、電話があったことを伝えるメモを残します。

## （ 伝言するとき ）

### ■ 伝言を預ける相手を確認

正確に伝わるように伝言は同じ部署の人に預けること。また、受け手の名前を確かめることを忘れないようにしましょう。

#### ●使えるフレーズ

「失礼ですが、同じ部署の方でいらっしゃいますか？」

### ■ 返答が欲しいとき

何らかの返答が欲しいときは、遠慮をせずに期限をはっきりと伝えるようにしましょう。電話以外でもかまわない場合は別の方法を提案し、相手が返事をしやすいようにするのも手です。



#### ●使えるフレーズ

「メールでもファクスでもいいのですが」

即答しにくい、または内容が細かいような場合、相手が返事をしやすい方法を提案しましょう。

### ■ 留守電に伝言を残す

留守電には自分の会社名・名前、相手の名前、用件および再度かけなおすのかどうかを入れます。会社の留守電に伝言を残す際は、誰が聞くかわからないので、本人以外に知らせたくない内容は話さないようにします。折り返しの電話を希望する場合は、自分の電話番号も残しておきましょう。

### ケーススタディ 実践編

#### 取り次ぎの最中に誤って電話が切れてしまったら

途中で電話が切れてしまった場合、**かけた方からかけなおす**のがビジネス電話のマナー。相手がかけなおしてきたら、電話が切れてしまったことを詫言<sup>わづ</sup>び、素早く担当者に代わりましょう。しかし、状況によっては、受け手側からでも電話をして詫言<sup>わづ</sup>びることも必要です。

#### 電話の便乗<sup>びんじょう</sup>はしてもいいのか

電話をいれようと思っていた相手から、タイミングよく電話がかかってきた場合、自分の用件も伝えたいところですが、**基本的にはかけなおすのがマナー**。しかし、一度で済ませたほうが相手も効率がよいというときは「**頂戴<sup>ちやうたい</sup>したお電話で恐縮ですが…**」とことわった上で話を進めることもあります。

#### クレームなどで怒っている人を落ち着かせる

まずは相手の話を根気よく聞き、**相づちを打つ**こと。時には、相手が話したことを復唱することで、自分の話をよく聞いて気持ちを理解してくれているという満足感を相手に与えることができます。

#### いたずら電話がかかってきたら

電話に出ても無言のときや明らかに業務とは関係ない内容の場合は、あくまでも丁寧に「お電話が遠いようですが…」と問いかける。それでも変化のない場合は「**申し訳ありませんが、お声が届かない状況です**ので、**切らせていただきます**」とこのままでは対応できない気持ちを表現して電話を切ります。

#### わからないことを聞かれたら

その場で答えられないような内容の問い合わせを受けた場合、曖昧<sup>あいまい</sup>に答えようとせず、わかる人に代わってもらったり、調べてから折り返し電話をします。しかし、社内のだれに聞いても答えられない内容の場合は「**あいにく私どもではわかりかねます。お役に立てず申し訳ありません**」と丁寧に應對しましょう。

#### 急用の電話を受けたが、担当者が会議や接客中だったら

周りの上司などに相談し、会議や接客のじゃまにならないように**相手の名前と用件を書いたメモ**を渡し、対応方法の指示を仰ぎます。慌てたり、自分で判断しないようにしましょう。

#### 相手が名前だけを名乗り、上司に電話をつなぐよう言われたら

「どちらの〇〇さまでしょうか?」と尋ねても、「名前を言えばわかる」など、相手が応じない場合、得意先や上司と親しい間柄の人物であることもふまえ、そのまま一度電話を受けます。上司には相手とのやりとりを説明したうえで、**どうすればよいか判断を仰ぎます**。

#### 外出中の社員の携帯電話の番号を聞かれたら

プライベートの要素が強い携帯電話の番号は、社外の人に教えてはいけません。相手が急用を訴える際は、電話の受け手が連絡を取り、**本人から折り返し電話をさせる**ようにしましょう。

#### 英語で電話がかかってきたら

英語が苦手な場合は、英語が話せる人に代わってもらいます。以下のフレーズを覚えておくと、いざというときに役立ちます。

**This is ○○Company.** (ディス イズ ○○カンパニー)  
こちらは○○会社です。

**Just a moment, please.** (ジャスト ア モーメント プリーズ)  
少々お待ちください

※より詳しい内容を「とっさの電話対応 英語編」でまとめています。⇒ 32ページ

#### 電話を中断したいとき

電話対応中に、別の大事なアポイントの時間が迫ってきたときは「**お話の途中で申し訳ありませんが…**」とお詫言<sup>わづ</sup>びしたうえで、率直に事情を話し「**あらためてご連絡させていただいてよろしいでしょうか?**」と相手の都合を確認し、理解と了承を得ます。

## さまざまなコミュニケーションツールと電話メディアの特徴

**日** 常に使われるコミュニケーションツールには、電話のほか、ファクス、電子メール、

携帯電話などがあげられます。それぞれの特徴を生かし、場面ごとに的確に使い分けましょう。

### （ 電話の特徴 ）

人と会わずに直接会話ができる電話は、急用のときなどに便利なツール。しかし、相手の顔が見えない分だけ、勘違いも起こりやすく、声と言葉がすべての印象を決めてしまいます。会社の電話であれば、電話に出た人の対応が会社のイメージを決めるといっても過言ではありません。明るく感じよく話すことを心がけるだけでも印象は変わります。

- 口の開閉や声の大きさに注意して聞き取りやすい声のトーンで話す。
- 通常の会話よりも抑揚をつけるなど、気持ちを伝える工夫をする。
- 聞いた内容を復唱するなど、正確な伝達を心がける。



### （ ファクスの特徴 ）

文書を素早く送ることができるファクスは、見積書など事務的な文書や、言葉では説明しにくい地図などのやりとりにも適しています。しかし丁寧な印象に欠けるため、お礼やあいさつには不向き。使用の際に注意すべき点は送信先の番号を間違えないこと。大事な書類を関係のないところに送ってしまったら、会社の信用問題にもつながります。

- 2人1組で番号を確認するなど、送信に注意する。
- 送信後、相手にきちんと届いているかを確認する（枚数や可読性等も）。
- 名簿など、個人情報を含む文書を送るのはさける。
- 緊急の場合でも乱暴な走り書きはしない。また送信枚数はなるべく少なくする。



### （ 電子メールの特徴 ）

使用頻度が高まっている電子メール。時間を気にせず送受信できるのが最大の利点。しかし、いつでもチェックできるからと受け取ったメールをそのままにしておくのはNG。メールアドレスを名刺などに記載しオープンにしている場合は、毎日チェックするのも仕事のひとつ。なんらかの理由でしばらくメールを見ることができないときは、その旨を関係者に伝えておくなど配慮しましょう。

- 要件を題名にする。
- 長文は控え、結論を簡潔にまとめる。
- 送信前には誤字脱字がないか見直しをする。
- アドレスを確かめてから送信する。
- メールの返信はできるだけ早きが原則。



### （ 携帯電話の特徴 ）

一人1台、人によっては用途ごとに2台、3台と所有している人もいる携帯電話。いつでもどこでも使える利便さがある反面、使用の際には、周囲に迷惑をかけないように、十分な注意が必要です。

#### （携帯電話へかける）

- 相手の場所や状況がわからないので、はじめに不都合がないか確認する。
- ビジネスで携帯電話へ連絡するのは、基本的には緊急時のみとする。

#### （携帯電話からかける）

- 電波の状態や周囲の雑音に配慮する。

#### （その他）

- 時と場合によって、電源OFFやマナーモードにする。
- 社名や商品名、金額など取引にかかわる内容を話すことはさける。



# コミュニケーション・スキル

コミュニケーションには、言葉による会話だけではなく、心理や立場、状況を表現したり、相手の意見を汲み取ったりする能力が求められます。とくに利害が対立することもあるビジネスシーンでは、特別なコミュニケーション・スキルが求められます。そのコミュニケーション・スキルとして4つの手法「カウンセリング」「コーチング」「アサーション」「メディエーション」を紹介しましょう。

### カウンセリング(相談・助言・「聴く」手法)

**人** 人間関係が悪化し、コミュニケーションが不足すると、悩みや不満を自己の内部に抱え込んでしまう人が出てきます。そうなると、大もとの原因である人間関係の問題が顕在化しないので、コミュニケーションは不足したままとなり、一人ひとりのストレスがたまる一方です。

このような悪循環の状況から脱却するのに有効なのが「カウンセリング」のコミュニケーション手法です。

カウンセリングという言葉は、医療系のイメージが強いですが、ビジネスでも採り入れられています。カウンセラーが解決策を示すのではなく、問題を抱えた本人が解決策を見つけ出ししていくための「助言」を行います。

カウンセラーが「助言」を出すためには、その人が本当に悩んでいる問題を聞き出さなければなりません。ここではカウンセリングの基本である「聴く」手法について紹介します。

#### 聴くための5つの手法

##### 聴く手法 共感する

悩みを持った人はだれかに話を真剣に聴いてもらえるだけでも心の負担は軽くなります。だから「聴く」ことがカウンセリングの基本となるわけですが、その際に大事なことは相手の話に関感すること、つまり話の内容だけでなく感情も受けとめることです。

不満を内に秘めてしまう人には「話してもどうせわかってもらえない」という思いがあるものですが、共感が得られるのなら、「この人はわかってくれる」と本心を語ろうとしましょう。

##### 聴く手法 ひきだす

内に秘めた悩みは、真剣に話を聴いてくれそうな人であっても、なかなか打ち明けられるものではありません。そうした相手のためらいをほぐしながら本心をひきだすのもカウンセリングの手法です。

相手が話し始めたらじっと聴き、言

いよんだら、さりげなく続きを促します。それには相手の言葉で聞き返すのが効果的。たとえば、「実は…」と言いよんでしまったら、「実は？」と聞き返せば、相手は続きを話しやすくなります。

##### 聴く手法 待つ

話の続きを促しても、相手がなかなか話さないこともあります。しかし、促すのはあくまでもさりげなくでなければなりません。強く求めたり、しつこく聞き返したりすれば、相手は強要されたと感じてしまい、口を閉ざしてしまうからです。

そもそも相手が話し始めたのは、話を聴いてもらいたいから。ただ、秘めていたものだから、ためらっているだけなのです。そのためらいがほぐれるまで待つことも大切なことです。

##### 聴く手法 しぐさ・動作に注意を払う

コミュニケーションは言葉だけではなく、表情や視線、しぐさ、動作、身ぶり、手ぶり、さらには服装や持ち物にまでメッセージが込められていることもあります。それらにも注意を払

い、相手が本当に伝えたいことを読み取ることが重要です。

かといって、観察するような態度では相手は落ち着けません。顔を注視したり、真正面から視線を合わせたりしては、相手は話しにくいと感じてしまいます。相手が気楽に話せるような状況を設定することが大切です。

##### 聴く手法 解決策を用意し本人に気づかせる

本人が答えを見つけるまで、じっくりと待つのが本来のカウンセリングのあり方ですが、ビジネスシーンではそう悠長に構えてもいられません。あらかじめ解決策を用意し、それを本人に発見させる場合もあります。

その際に大切なことは、解決策をいくつか用意しておくこと。特定の解決策に導くというのではなく、本人が助言を頼りに道を決め、たどり着いたところにひとつの解決策があった、という形です。この場合、必要以上の情報は盛り込まず、最低限必要な情報のみヒントの形で示すのがポイントです。

## 第4章 コミュニケーションスキル

### カウンセリングの活用例

ここでは、カウンセリングの基本である、「聴くための5つの手法」を事例に沿って説明しています。本人に気づかせるための具体的な方法をとることで、時間はかかりますが、よりよい解決策を導き出すことができます。

#### 例1

カウンセラー:  Aさん(Bさんの上司)

相談者:  Bさん

製造メーカーの管理部署に勤めるBさん。工程管理プロジェクトを複数の課員が手分けして進めているが進捗が滞りがち。原因は部下であるBさんの担当業務の遅れにあるようで、Aさんは本人を呼び出して問題点を聞いてみようと考えている。どのような点に気づけて話を聴けばよいだろうか？

#### 聴く手法

#### 共感する

Bさんは不満を内に秘めてしまうタイプのものである。そこで、まずは上司であるAさんがBさんの話を共感して聴くことが大切だ。

#### ポイント

- 心から真剣に聴く。
- 状況の理解が共感につながる。
- 共感があれば本心が聴ける。



#### 聴く手法

#### ひきだす

話を聴き始めたが、Bさんは「それは…」などと時おり言いよんでしまう。そこでAさんとしては、話を続けやすくするため「それは…？」と同じ言葉で聴き返すとよい。これには相手の考えをひきだす効果がある。

#### ポイント

- 相手の言いよんだ言葉で聴き返す。
- 話のポイントの言葉を聴き返す。
- 相手の言葉を言い替えてみる。
- 相手の感情を言葉にしてみる。



#### 例2

カウンセラー:  Cさん(Dさんの上司)

相談者:  Dさん

Web制作会社で制作を担当するDさん。最近、担当しているクライアントからクレームがあったようだ。上司であるCさんは本人を呼んで問題点を聞いてみた。この場合、どのような点に気づけて話を聴けばよいだろうか？

#### 聴く手法

#### 待つ

Dさんは忙しくなると慌ててしまうタイプ。話し合いの席では「一生懸命やっている」と言ったきり、押し黙ってしまった。このような場合、こちらの意見を押しつけず、話し出すまで待つことが大切だ。

#### ポイント

- 相手は話を聴いてもらいたい。
- しつこく聴き返さない。
- 言葉が出るまでじっと待つ。

#### 聴く手法

#### しぐさ・動作に注意を払う

ようやく話し出したDさん。謝罪の言葉は口にしたが、Cさんとしてはまだ釈然とし<sup>しんぜん</sup>ない。そのような場合は、動作に気づけてみるのだ。たとえば、何度もまばたきを繰り返しているようなら、まだ緊張が解けていない、というようなことである。

#### ポイント

- 表情の変化に注意する。
- 言葉としぐさの関連性を読み取る。

#### 聴く手法

#### 解決策を用意し本人に気づかせる

クレームはクライアントとDさんとの認識のズレにあることを理解したCさん。自分の話<sup>はなし</sup>に置き換え、やり取りをメールで残すなどの工夫をしていることをさりげなく伝えた。

#### ポイント

- 解決策を用意する。
- 最低限の情報を示し、本人に気づかせる。



## アサーション(自分の意見をはっきり述べること)

**人**と人が理解を深めるためには、まず自己表現が必要。自分の思いや考えを表現しなければ相手に伝わらないからです。その手法として注目されているのが、「アサーション」です。これは、自分を大切にしながら相手も尊重す

る自己表現の手法です。アサーションを活用した「アサーティブ」な自己表現で、自分の気持ちを率直に表現すれば、相手に不快な思いをさせることなく、コミュニケーションをスムーズに行うことができますでしょう。

### 問題を生じやすい自己表現とは

私たちの生活の中には、いろいろな自己表現の方法がありますが、そのうち次のような自己表現は、時として問題を生じさせることがあります。

#### 攻撃的自己表現

NG



相手の考えや気持ち、立場、事情といったものを無視し、自分を中心に物事を考える自己表現。相手の言い分を聞かず、頭ごなしに怒鳴ったり、威圧的な態度で迫ったりするので、相手に不快感を与えます。

#### 非主張的自己表現

NG



常に相手の意見を優先し、自分の考えは抑えて素直には示さない自己表現。相手に対しても自分の気持ちにも正直ではないので、欲求不満がつり、相手に対して恨みがましい気持ちになります。

### 第3の表現方法 アサーティブな自己表現

普段、私たちは職場や家庭においてこれまでの関係性の延長で、なにげなくコミュニケーションを行っています。自分自身の表現方法を振り返ってみると、攻撃的だったり非主張的だったりすることがあると思いますが、そのような場合に、相手が不快な表情を見せたり、逆に不快な思いを感じたこともあったことでしょう。

そのどちらでもない第3の表現方法があります。それが「アサーティブ」な自己表現なのです。この表現手法をとることで円滑なコミュニケーションができるようになります。

#### アサーティブ(自分の意見をはっきり述べる)な自己表現

Good



相手の気持ちに配慮しつつ、その場にふさわしい方法で自分の意見を正直に伝える自己表現。相手に不快感を与えることが少ないので、意見が食い違っても、お互いに譲り合って妥協点を探ることができます。

### アサーティブになるために

「アサーティブ」な自己表現をするには自身が「アサーティブ」にならなければなりません。では、「アサーティブ」になるにはどうすればいいのでしょうか？

それには以下の4つの行動を実践することです。

#### ①正直な自分の気持ちを知る

「こうあるべきだ」といった固定観念を捨て、ありのままの自分に気づけば、強がったり、卑屈になったりすることもなくなります。

#### ②周囲の反応を気にしすぎない

他者の評価にとらわれると、自己否定的になったり、逆に他者否定的になります。他者の評価は他者のもので、自分のものではない、と割り切りましょう。

#### ③言葉と表情・身振り手振りを一致させる

言葉と表情や振る舞いが一致しないと相手に不自然な印象を与え、誤解を生むものになります。逆に、一致させれば信頼されやすくなるでしょう。

#### ④自分の表現と結果に責任を持つ

表現する、表現しないを選択するのは自分だから、その結果にも自分で責任を持てば、責任転嫁したり、弁解がましくなくなります。

## 第4章 コミュニケーションスキル

### ケーススタディで学ぶ、「アサーティブ」な表現方法

ここでは職場でよくある4つの事例をあげて、「アサーティブ」な表現方法を紹介しています。その場面の当人になったつもりで、どのような表現をするのか考えてみてください。「アサーティブ」な表現方法とはどのようなものかが理解できるはずです。

#### 例1

Aさんは建設会社の営業マン。

会議で上司から、方針を変えて新規開拓のエリアを広げて営業するよう提案された。しかし、1週間前の会議で決定したDMを昨日発送したばかりで、反響が出るのはこれから。営業マンの数も足りない。方針を変えるのは時期尚早だと考えているAさん。

× 「反響が出るのはこれから。考えがおかしい」とくっつかかる。→ **攻撃的**

× 意見はあるが反対できる雰囲気ではないので黙っている。→ **非主張的**

**アサーティブな表現方法** 「ごもっともです。ただDMの反響はこれからなので、来週の会議であらためて決めてもよいではありませんか」と応える。



#### 例2

新しい職場に赴任したばかりのBさん。

まだ職場になじむには至っていない。

昨日本社からのクレーム電話を切った後、同僚からこんなことを言われた。

「Bさんって意外と気が強いんですね。本社からのクレームにも無表情でやりとりしましたね」

× 「ひどいことを言うのね」と文句を言う。→ **攻撃的**

× 言い返さず黙っている。→ **非主張的**

**アサーティブな表現方法** 「わたしだって傷ついちゃうこと、ありますよ」と愛さようみせる。



#### 例3

同期入社の人Dさんと、久しぶりに会う約束をしたCさん。

ところが食事の席で、Dさんの話すことは会社への不満ばかり。

こちらの話など聞く気配もなく、しゃべり続けています。

× 「オレの話も聞けよ」と感情的になる。→ **攻撃的**

× しかたなく黙って聞いている。→ **非主張的**

**アサーティブな表現方法** 「Dも大変だなあ。でもこっちもDにしか相談できないことがあるので聞いてほしいんだ」とさりげなく自分の意見を伝える。



#### 例4

楽しみにしていたコンサートへ向かうため定時で帰ろうとしていたEさん。

ところが、急に決まった会議の資料を作成するよう上司から残業を命じられた。

× 「今日しか聴けないんだから、帰らせてもらいます」と言って出ていく。→ **攻撃的**

× 内心「じょうだんじゃないよ」と不満に思いながらも残業する。→ **非主張的**

**アサーティブな表現方法** 率直に事情を説明し、「ギリギリまでは私もしますので」と同僚にも協力を求めて、短時間の残業で切り上げた。



### メディエーション(仲裁・調停)

ビジネスにおけるコミュニケーションにはさまざまな場面が想定されます。たとえば、意見や立場、利害などが対立し、お互いに「顔もみたくない」というような状況に陥ることもあります。同じ職場の者どうしがこうした事態になっている場合、両者のみならず関係者全員が多少のストレスを感じ、ひいては企業活動の低下に

つながることもあるのです。表面的に取りつくり、経営者や管理職などが一方的に裁定しても、根本的な対立が解消されない限り、問題は残ります。そこでトラブルの当事者どうしの間に第三者として立ち会い、コミュニケーションを復活させ、相互理解を進めるための手法が「メディエーション」(仲裁・調停)なのです。

#### メディエーター の役割

「メディエーション」とは、第三者が法律などをもとに判断してトラブルの解決案を示す方法とは異なり、あくまでもコミュニケーションの整理役とし、トラブルの当事者どうしが話し合う中で解決策を見出していく手法です。

そのとき、コミュニケーションの整理役となる第三者が「メディエーター」です。

もちろん法律的な判断が必要な場合もありますが、第三者が示す解決案では当事者にとっては押しつけられたとの思いが残り、納得できないケースも少なくありません。しかし、当事者どうしがコミュニケーションする中でお互いの気持ちや考えを知り、一緒になって見つけ出した解決策なら、双方とも納得できる、というわけです。

「メディエーター」の主な役割は次のようなものです。

#### 役割1 コミュニケーションの進行

「メディエーター」は当事者双方がそれぞれの思いや気持ちを率直に話せる場をつくり、話し合いがスムーズに運ぶようにします。決して解決案を示したり、説得などはしません。

#### 役割2 共通認識を探り事実関係を整理

それぞれが率直に話したつもりでも、相手に真意が伝わっているとは限りません。「メディエーター」がひとつひとつ確認していくことで、双方の共通認識を探り事実関係を整理していきます。

#### 役割3 継続的な話し合いを調整

当事者どうしが共通認識をベースにさらに話し合いを重ねていく中で、解決の糸口を見つけ出すことができます。「メディエーター」はその積み重ねが行えるようサポートしていくのです。

#### メディエーションを 行うには

「メディエーション」を実施するには最初に大きな壁があります。それはトラブルの当事者にいかにして話し合いのテーブルについてもらうかということです。

双方の当事者が「顔も見たくない」

と思っていたり、片方の当事者は問題にしているも、もう一方はトラブルすら認識していない場合もあるので、「メディエーター」は、このような当事者にまず話し合いの場に出てもらうための工夫から始めなければなりません。

そのうえで実際に話し合いを始める際にも注意しなければならない点いくつかあります。

#### メディエーションを行う前に 注意する点

- **話し合う場所や環境を設定**  
当事者双方が気兼ねなく話せる場所や環境を設定する。座る位置にも配慮する。
- **「メディエーター」の役割の説明**  
解決案は示さず、当事者どうしが話し合いの中で解決策を見つけていくことを確認する。
- **話し合いのルールの説明**  
相手の話をきちんと聞くなど、話し合いを円滑に進めるための最低限のルールを示す。



# 第4章 コミュニケーションスキル

## ケーススタディで学ぶ メディエーションの活用例

メディエーターの基本的な役割としては、話し合いの場所を作り、そこに同席しますが提案はせず、2人の話し合いによって答えを見出す手伝いをすることです。3つの例からメディエーションの具体的な手法を見てみましょう。

### 例1

出席者: Aさん Bさん(総務課課長) メディエーター

印刷会社の営業所に勤めるAさん。業務にも自家用車を使用していたが、業務で使用中に故障してしまったため、会社に修理代を請求した。しかし、会社は自家用車ということで請求を認めずAさんとトラブルになった。



Bさんは、Aさんがレジャーに使って壊れたのを会社に負担させるつもりだと主張している。AさんはそのようなBさんに強い不満を持っている。

#### Step 1 話し合いのルールを説明する

話し合いでは、それぞれの主張を強弁するのみに終わることが予想された。  
・話し合いの前に、相手の話をきちんと聞く、などのルールを示した。

#### Step 2 双方の主張を聞き共通認識を探す

・Bさんは「自家用車を業務に使用すべきでない」と主張。  
・Aさんは「ガソリン代の請求は受け付けてもらっていた」と指摘。  
・双方とも「営業車が足りない」と認識している。

#### Step 3 話を整理し事実関係を確認する

・会社は自家用車使用を事実上認めていた。  
・Aさんはその車を頻繁にレジャーで使用していた。

#### Step 4 事実関係をベースに継続的に話しあってもらおう

↓ その結果

・会社は営業車を増やすので、今後は自家用車を使用しない。  
・故障の原因が特定できないので、修理代は折半する。

### 例2

出席者: Cさん Dさん(人事部部長) メディエーター

電子機器メーカーに勤めるCさん。技術職として本社開発部にいたが、営業所に配置転換された。技術職に戻してほしいと要請。しかし、会社は技術部門の人員は足りていると認めない。



Cさんは慣れない営業職でストレスが溜まり体調を崩してしまいました。再度話し合いをもちたいCさんに対して、Dさんは「人事の問題に話し合いは不要」と主張している。

#### Step 1 話し合う環境に配慮する

話し合いの雰囲気が悪くならないよう、会議室の環境に気を配った。  
・観葉植物をお互いが見える位置に置いた。  
・斜向かいに座ってもらうなど位置にも配慮した。

#### Step 2 話しやすいテーマを選んで促す

まず、話し合いが進むことを最優先するため、双方に会社の現状認識について話してもらった。  
・会社は技術優先で営業が弱い。  
・営業所の人員は足りない。

#### Step 3 さらに現状認識を深めていく

続いて、Cさんの配置に対する双方の考えを話し合った結果、次のことが確認できた。  
・Cさんが技術職として不適格なわけではない。

#### Step 4 現状認識をベースに継続的に話しあってもらおう

↓ その結果

・営業を強化しつつ、Cさんの技術力を生かすために、営業を全体でサポートする「営業技術職」を新設する。

### 例3

出席者: Eさん Fさん(開発部部長) メディエーター

化学メーカー研究所勤務のEさん。彼が発明した新素材が産業界で広く採用され、会社の業績が飛躍的に上昇したため、会社に対し発明の対価を求めた。しかし、会社は職務発明だとして認めない。



Fさんは「会社としての意向はすでに伝えていた」と考えていた。また、この話し合い自体に不信感をもっていた。

#### Step 1 「メディエーター」の役割を説明した

・「メディエーター」は解決案を示さず、話し合いの手伝いをするということを説明。

#### Step 2 共通認識を引き出すための質問をした

双方とも黙ったままなので、まずメディエーターが双方に質問し、共通認識を確認した。  
・発明はEさんが職務で行った。  
・特許権は会社が保有。  
・発明により会社の利益が増加した。

#### Step 3 質問からお互いの考えを聞いた

Eさんには発明対価を求めた経緯について聞き、Fさんにはそれに対する感想を述べてもら

形で進行、共通認識を見出した。  
・職務発明でも発明対価が支払われる社会風潮がある。

#### Step 4 社会風潮に対する考えをベースに継続的に話しあってもらおう

↓ その結果

・社会風潮に対する考えを話し合い、会社は発明の対価を認めることで合意に至った。  
・支払額についてはFさんが「他の研究員もかかわっているので、全額は認められない」と主張。Eさんも他の研究員の貢献を認め、減額することを了承した。

# 演習問題Ⅰ 電話を受ける

## <状況設定>

会社名：株式会社もしもし食品

対応者：(株)もしもし食品 営業部 須藤 忍 (スドウ シノブ) 社員

対応日時： ○月×日 9：30

あなたは、もしもし食品営業部の須藤社員です。お客様から前田係長宛に電話が入りました。前田係長は現在出張中です。あなたが代わりに伝言を受けましょう。

※上司の前田係長は、来週火曜日まで秋田・山形・宮城の三県に出張中です。また、携帯電話を持っていますが、社外の方へは携帯電話の番号は伝えないルールとなっています。

お客様氏名（模擬対応者）：株式会社ユーザ食品 営業部係長 黒木 久美子（クロキ クミコ）様

住所：東京都港区港南1-9-1

電話番号：03-3740-9401

\*もしもし食品とユーザ食品は、同業者であり、年に数回業界の情報交換をしている

## <(株)もしもし食品業務内容等>

会社所在地	東京都千代田区内幸町1-1-2
電話・FAX番号	電話03(3508)2371 ・ FAX03(3508)2372
URL	<a href="http://www.jtua.or.jp">http://www.jtua.or.jp</a>
E-mail	<a href="mailto:user@mbp.sphere.ne.jp">user@mbp.sphere.ne.jp</a>
業務内容	寒天商品の開発・販売
企業理念	健康と幸せをお客様へ
従業員数	110名

## 対応のポイント

次のことを目標に会社の代表として責任ある対応をしてください。

1. お客様の話を正確に聞き取り、現状を踏まえ積極的な対応をする。
2. 伝言をスムーズに聞き取り、安心感を与える受け答えをする。
3. ご連絡に感謝の気持ちを伝え会話を終える。

\*文中の会社名、電話番号等は架空のものです。



## 演習問題Ⅱ 伝言する

### <状況設定>

応対者：もしもし商事総務課の石井 薫 社員

応対日時：○月×日 本日の17:00

総務課は下図のような座席レイアウト及び状況

課長 小林 美智子 (女性) 外出中	課長代理 水沼 明 (男性) 病院へ
竹内 美佳 (女性) 出張中来週月曜日に出社予定	高野 時男 (男性) 別室で会議中 5時までの予定
亀井 博 (男性) 離席中	吉川 ルミ (女性) 営業二課へ すぐ戻る予定
山本 克美 (男性) お得意様回り 携帯電話を持参	松下 末男 (男性) 休暇 (明日、出社予定)
石井 薫 あなたです	竹内 陽子 (女性) 電話中

### <ケース>

出張中の竹内美佳社員からの電話をあなたがうけました。

#### ◎竹内美佳さん宛ての伝言メモの報告

- ①本日9時半にユーザ印刷の山田主任様（電話番号 052-222-9086）から電話がありました。依頼された見積書を本日郵送します。
- ②本日15時10分、お知り合いの布施様（電話番号不明）から、電話がありました。布施様には、今週いっぱい出張中であること、戻ったらこちらから電話する旨伝えましたが、また電話を下さるとのこと。

#### ◎来週の総務課の定例会議の時間変更

毎週月曜日の10時から行っている定例会議を来週の月曜日は総務課長の都合で11時からに変更。

### 注意事項

- ①文中の社名・人物名・電話番号は架空のものです。

## 演習問題Ⅱ 伝言する

(対応時間は、3分以内)

竹内社員 (模擬応対者)	石井社員 (応対者)
<p>② 「竹内美佳です。」</p> <p>状況に応じて、適宜「はい」「ええ」「そうです」等、肯定的なあいづち等をしてください。</p> <p>④ 「今、出張先の大分からです。留守中の報告はありませんか。」</p> <p>状況に応じて、適宜「はい」「ええ」「そう」等、肯定的なあいづち等をしてください</p> <p>⑥ 「そう。ありがとう。来週月曜日には戻ります。」</p> <p>状況に応じて、適宜「はい」「ええ」「そう」等、肯定的なあいづち等をしてください</p> <p>模擬応対者から電話を切ります。</p>	<p>(着信音)</p> <p>① 「・・・・・・・・・・・・・・・・・・。」</p> <p>③ 「・・・・・・・・・・・・・・・・・・。」</p> <p>⑤ 「・・・・・・・・・・・・・・・・・・。」</p> <p>⑦ 「・・・・・・・・・・・・・・・・・・。」</p> <p style="text-align: right;">(終了)</p>

\* 模擬応対者は必要に応じて適宜相づちを打つ

# 「もしもし検定」の概要



## ●電話対応技能検定(愛称:もしもし検定)

## ●ロゴマーク



### 【認定証と認定カード】

合格者へは、希望により以下を有料で発行します。

- 指導者級及び1級～3級の合格者  
認定証3,000円(税別)/認定カード(写真付き)5,000円(税別)
- 4級の合格者  
4級カード500円(税別)

## ●級別資格について

「もしもし検定」は、基本的に3級から受講・受検いただき、3級→2級→1級の順に進むことができます。ただし、経験がある方については、2級からの受講を認めます。なお、この場合であっても「基本科目」は受講する必要があります。各級とも、全体の1/3を電話関係とし、残りを隣接科目とします。

<b>4級(入門級)</b>	ビジネス電話対応に必要なコミュニケーションの基礎知識を有する。
<b>3級(初級)</b>	ビジネス電話対応を行うためのコミュニケーションの基礎能力を有する。
<b>2級(中級)</b>	ビジネス電話対応を行うためのコミュニケーションの応用能力を有する。
<b>1級(上級)</b>	ビジネス電話対応を行うための社内の指導者として高度な実践能力および指導能力を有する。
<b>指導者級(S級)</b>	電話対応に関する高度な知識、技能を有し、本検定の実施にあたっては、指導官や試験官などの役割を担う。

## ●認定に必要な授業科目及び時間数

### <授業科目及び時間数>

	時間	授業内容	時間数
<b>基本(3級)</b>	10時間以上	教養ある社会人として欠かせない人格的マナー	2時間以上
		話し言葉・聴くこと・話すこと・気遣うこと	2時間以上
		敬語と言葉遣いの基本	2時間以上
		発声・発音の基本	1時間以上
		電話と対面コミュニケーションの違い	1時間以上
		様々なコミュニケーションツールと電話メディアの特徴	1時間以上
		個人情報保護法(概要)	1時間以上
<b>3級</b>	5時間以上	電話対応の基礎	2時間以上
		電話の受け方かけ方、取り次ぎ、伝言	3時間以上
<b>2級</b>	15時間以上	電話対応の応用	5時間以上
		伝え方・聴き方の基本	2時間以上
		日本語の特徴	1時間半以上
		電話対応のメディエーションの基礎	1時間半以上
		電話対応のアサーションの基礎	1時間半以上
		電話対応のカウンセリング・電話対応のコーチングの基礎	2時間以上
<b>1級</b>	15時間以上	個人情報保護法(応対者事例によるグループワーク)	1時間半以上
		クレーム電話対応	5時間以上
		クレーム・紛争に関する法的知識	1時間以上
		伝え方・聴き方の応用	4時間以上
		電話対応のメディエーションの応用	1時間半以上
		電話対応のアサーションの応用	1時間半以上
		電話対応のカウンセリング・電話対応のコーチングの応用	2時間以上

### <指導者級は、1級合格者であり指導経験者(5年以上)の方>

[25時間プログラム]

	時間	授業内容	時間数
<b>指導者級</b>	25時間以上	インストラクションスキル(指導者の心構え) 指導方法全般	25時間以上

## ●もしも検定の3級・4級体系

●3級と4級の筆記試験問題は、同レベルである。

●4級合格者は、3級の7時間以上研修(基本研修の一部と電話の研修)+実技試験のみで3級を受検できる。

※4級合格者は、合格日より2年以内に3級を受講・受検できる。

4級合格者が3級を受検する際の3級研修15時間を、筆記試験では習得の確認が出来ないもしも検定の精神を伝える「心構え」=基本の研修を2時間以上加え、7時間以上とする。

受検級	基本研修 10時間		電話研修 5時間以上	筆記試験 40分	実技試験 3分	記事	
	心構え	知識					
4級	×	×	×	○	×	受検料1,000円(税別)	
3級	4級合格者	○ 2時間以上	×	○	×	○	受検料5,000円(税別) 研修(7時間以上)
	3級	○	○	○	○	○	受検料5,000円(税別) 研修(15時間以上)

### <3級カリキュラム15時間>

	時間	授業内容	時間数
基本	10時間以上	教養ある社会人として欠かせない人格的マナー	2時間以上
		話し言葉・聴くこと・話すこと・気遣うこと	2時間以上
		敬語と言葉遣いの基本	2時間以上
		発声・発音の基本	1時間以上
		電話と対面コミュニケーションの違い	1時間以上
		様々なコミュニケーションツールと電話メディアの特徴	1時間以上
		個人情報保護法(概要)	1時間以上
3級	5時間以上	電話対応の基礎	2時間以上
		電話の受け方かけ方、取り次ぎ、伝言	3時間以上

4級合格者は、必修カリキュラムのうち知識の部分を除いた授業内容(赤字/心構え)を2時間以上受講する。

### <4級合格者の為の3級カリキュラム(案)7時間以上>

	時間	授業内容	時間数
基本	2時間以上	教養ある社会人として欠かせない人格的マナー	2時間以上
		話し言葉・聴くこと・話すこと・気遣うこと	
		電話と対面コミュニケーションの違い	
3級	5時間以上	電話対応の基礎	2時間以上
		電話の受け方かけ方、取り次ぎ、伝言	3時間以上

## ●検定料 (税別)

4級	検定料	1,000円
3級	検定料	5,000円
2級	検定料	6,000円
1級	検定料	7,000円
指導者級	検定料	10,000円



# ユーザ協会ではこんなお手伝いをしています！

資格をとる！



## ■ 電話対応技能検定（通称：もしもし検定）

4級→3級→2級→1級と段階を踏んで講座を受講し、検定試験を受けることができます。（4級は受講不要）

自分のレベルを知ることができ、合格すると更なるレベルアップへと対応に対する意識が変わります。

愛知では700名以上が3級資格を取得しています。

★クリックして、是非一度ご体験ください。

もしもし検定3級・4級 チャレンジ問題 < [体験20問](#) >

競う！



## ■ 電話対応コンクール

全国大会は1962年から毎年開催し、60年以上続いている大会です！

日頃の電話対応教育・研修の集大成として、その成果を競います。

愛知県大会の優勝者が、愛知の代表として全国大会へ出場します。

（平成26年度には、愛知代表選手が全国優勝。）

## ■ 企業電話対応コンテスト

貴社の対応状況を専門家が審査。「報告書」として改善のアドバイスをフィードバック。社内全体のレベルアップに繋がります。

（平成26年度 愛知の企業が理事長賞を受賞）

## ■ 講師派遣

全国約200名の豊富な講師陣の中から新入社員教育・コールセンター教育など、貴社のご要望に沿った講師をご紹介します。

ユーザ協会は電話対応教育の相談窓口です。

お気軽にお問い合わせ下さい。



公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 愛知支部

〒460-0008 名古屋市中区栄2-8-25 NTT広小路ビル

TEL (052) 222-9086 FAX (052) 222-9087

E-mail [aichi@jtua.or.jp](mailto:aichi@jtua.or.jp)

HP <https://www.pi.jtua.or.jp/aichi/>