

第五章 でんわ ぶんしょ 電話や文書のマナー

はじめに

第五章

第一節

でんわ 電話

现代社会是电脑的时代，但电话的交流也很重要。作为便利的交流工具，手机普及迅速。但电话交流和直接面对面的交流不同，特别需要注意礼仪，在你正在开会时或商务谈判时打来电话，不注意妥善处理会引起各种问题。

本节中需掌握的重点：

1. 打商务电话适宜的时间问题
2. 接电话时的要领和注意点
3. 打电话前的相关准备和打电话的注意点

でんわ 1. 電話

でんわ 電話をかける前に、まえ 必ずかなら 電話番号でんわばんごうの確認かくにんをします。さらに、かける内容ないようを箇条書きかじょうがなどにしておいて、要領ようりょうよく用件ようけんが伝えられるようにつた予め準備あらかじ じゅんびしておきます。相手あいてが受話器じゅわきを取ったら、まず自分じぶんの会社かいしゃ名、部署名ぶしょめい、そして自分じぶんの名前なまえを必ず先かならに名乗さきります。指名者しめいしゃが電話でんわ

ぐち で 口に出たら、こちらの^{ようけん}用件をできるだ

かんけつ け簡潔に、要領よく^{つた}伝えます。

でんわ 電話が鳴ったら、すぐに^{じゅわき}受話器を取
ります。ビジネスの場では、電話が鳴
り始めてから^{さんかい}三回以内に出るのがルー
ルです。

でんわ 電話を受けたら、はっきりとした^{はつ}発
音で、語尾を^{めいりょう}明瞭にし、^{あいて}相手が聞き取

りやすいよう^{はな}話します。挨拶は忘れてはいけませんが、^{てみじか}手短に済ませ
ます。先方の^{せんぼう}用件は、しっかりメモを^{のこ}残します。5W1H（いつ、どこ
で、^{だれ}誰が、^{なに}何を、なぜ、どのように）の^き聞き漏らしのないよう^{ちゅうい}注意し
ます。電話を受ける際、特に^き気をつけなければならないことは、^{あいて}相手
が^{かいしゃ}どこの会社の^{だれ}誰なのかを^{かくにん}きちんと確認することです。^{あいて}相手が^な名乗ら
なかったからといって、そのままにしてはいけません。また、^{あいて}相手の
^{なまえ}名前を^き聞き違えると、^{とき}時として^{おお}大きな^{もんだい}問題に^{はってん}発展してしまう^{おそ}恐れがあ
ります。

でんわ 電話を取り^つ次ぐ時は、まず、先方の^{せんぼう}会社名、^{しめい}氏名を^{ふくしょう}復唱^{かくにん}確認します。
そして、^{しゃない}社内の^{だれ}誰を^な名指しているかを^{かくにん}確認します。

でんわ 電話^{おうたい}対応に^{じしん}自信がない人は、できるだけ^{はや}早く^{じぶん}自分の^{たんとうぎょうむ}担当業務の^{ないよう}内容
を^{おぼ}覚え、^か課や^{ぶない}部内の^{ひと}人たちの^{ぎょうむ}業務についても^{りかい}理解し、^{かいしゃ}会社が^と取り扱っ
ている^{せいひん}製品の^{ちしき}知識を^み身に^つ付けるよう^{つと}努めましょう。

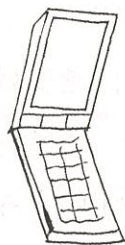
でんわ 電話は、ダイヤルするだけで、いつでもどこでも^{あいて}相手を^よ呼び出せる
^{べんり}便利なコミュニケーション・ツールです。しかし、^う受ける側は、^{がわ}電話
に出るために、やりかけの^{しごと}仕事を^{ちゅうだん}中断しなければなりません。^{でんわ}電話を



かける時は、相手の状況を考慮し、「迅速」「正確」「簡潔」に行わなければなりません。

2. 携帯電話

携帯電話の場合、基本的な掛け方、受け方、話し方などは、固定電話のマナーと同じですが、携帯電話特有のマナーもあります。着信音を消して振動で着信が分かるようにするマナーモードの設定やディスプレイ点滅機能、留守番電話サービスや転送サービスなどを利用すると便利ですし、突然着信音を鳴らして周囲に迷惑をかけることも避けられます。また、留守番電話にしておくと、電話に出られない場合でも、緊急のメッセージを受け取ることができます。



人の多く集まる場所や乗り物では、携帯電話の使用はできるだけ控えます。乗車中はマナーモードにしておきます。また、乗車中に電話がかかってきた時は、大勢の前で会話することを避けて、デッキに移動するなどの配慮が必要です。会議中の場合も、まったく同じです。突然の呼び出し音で発言者の言葉を遮ったり、緊張した交渉の場を白けさせないためマナーモードに設定します。

運転中に携帯電話を使うことは、人身事故にも繋がるので、絶対に使用してはいけません。

会話 電話の取り次ぎ 

金洋：はい、東洋商事でございます。

鈴木：三井物産の鈴木と申しますが、お昼時に申し訳ございません。

金洋：いいえ、いつもお世話になっております。

鈴木：恐れ入りますが、野村さん、お願いいたしたいんですが。

金洋：はい、かしこまりました。少々お待ちください。

(しばらくして)

お待たせしました。大変申し訳ありませんが、野村は本日から出張でして、来週の月曜日出社予定になっておりました。

鈴木：えっ、そうですか。困りましたね。本日中午に連絡いただきたいことがあるのですが。

金洋：定期的に連絡が入ることになっておりますので、その時お伝えできますが…。

鈴木：そうですか、それではお願いします。午後3時ぐらいまではオフィスにおりますので。

金洋：かしこまりました。念のために、お電話番号お願いできますでしょうか。

鈴木：はい、よろしいですか。3323の5516です。

金洋：繰り返させていただきます。3323の5516で、三井物産の鈴木さんでいらっしゃいますね。

鈴木：はい、そうです。

金洋：確かに野村に申し伝えます。私は金洋と申します。

鈴木：金洋さんですね。よろしく願いいたします。

金洋：かしこまりました。

鈴木：では、失礼いたします。

解釈



1. 「～恐れがある」的用法

接“体言+の”、动词连体形后，表示有发生某事的可能性，用于消极的事情。可译为“恐怕…，有…可能”。

例

①工場が増えると、川の水が汚染される恐れがあります。

工厂增多，河水有被污染的可能。

②ある種の野生動物は絶滅の恐れがあります。

野生动物有灭绝的危险。

2. 「ろくに～ない」的用法

表示不能很好地、不能令人满意地、认真地做某事的意思。可译为“连…都不能…”。

例

①昨日は暑すぎて、夜もろくに眠れませんでした。

昨天太热了，晚上连觉都没睡好。

②ろくに読みもしないで契約書に署名してしまいました。

没有好好看一下就在协议书上签了字。

3. 「～かけの、～かけだ、～かける」的用法

接动词连用形后，接持续动词，表示动作正在进行之中。接瞬间动词，表示动作即将开始的状态。可译为“刚要…，刚开始…就…”。

例

①彼は水遊びの途中、溺れかけた小学生と祖父を助めました。

他在嬉水的时候，救了快要溺水淹死的小学生和其祖父。

②私は沈みかけた船にしがみついて救助を待っていたところを救われたのです。

紧紧抓住几乎要沉没的船等待救助的时候我被救了。

単語表



本文 1

○かじょうが簡条書き / 分条列出 (的文件)

○ようりょう要領 / 要领，要点

○めいりょう明瞭 / 明了，明确，清楚

○てみじか手短 / 简单，简要

○きも聞き漏らす / 听漏，忘记问

○ダイヤル / 拨号盘，刻度盘，拨号

本文 2

○ちやくしん着信 / 来电，收到 (邮件等)

○マナモード / 静音模式

○ディスプレイ / 陈列，展示，显示器

○てんめつ点滅 / 开开关关，忽闪忽灭

○デッキ / (列车的) 连廊

○^{さえぎ}遮る / 遮挡, 遮住, 遮断

会話文

○^{ねん}念のため / 为了慎重起见, 为了明确起见

練習

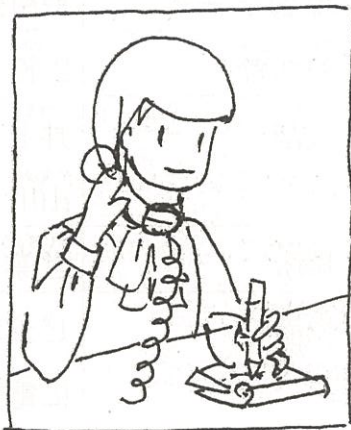


一、ビジネスマナーをチェックしましょう。

1. ビジネスの場では、電話が鳴り始めてから4回以内に出ます。
2. 相手が受話器を取ったら、まず自分の会社名・部署名と自分の名前を名乗らなければなりません。
3. 5W1Hとは、つまり「いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どのように」のことです。
4. 相手が名乗らなかったら、こっちが名前を聞くのは失礼ですから、そのままにしておいたほうがいいです。
5. 電話を取り次ぐ時は、先方の会社名・氏名を復唱確認しなければなりません。
6. 電話をかける時は、相手の状況を考えて、「迅速」「正確」「簡潔」に行わなければなりません。
7. 会議の時や、公衆にいる場合は、携帯電話をマナーモードに設定しておきます。
8. 運転中は、緊急電話なら、携帯電話を使ってもかまいません。

二、クイズを楽しみましょう

1. 自分のデスクにある固定電話が鳴りましたが、すぐには手が離せない仕事をしていたため、5～6回ほど鳴った後によく受話器を取ることができました。この場合の第一声として、どれが適切でしょうか。



- a. 「△△会社でございます」
- b. 「お待たせしました。△△会社でございます」
- c. 「大変お待たせしました。△△会社でございます」
- d. 「すみません。△△会社でございます」
2. 電話に出たところ、お得意様から山田部長宛の電話でした。ところが山田部長は外出中です。このような場合、相手にどのように伝えるのが一番よいでしょうか。
- a. 「ただいま山田は外出しております。こちらから電話するよう伝ええます」
- b. 「ただいま山田は外出しております。いかがいたしましょうか」
- c. 「ただいま山田は外出しております。電話があったことを伝えておきます」
- d. 「ただいま山田は外出しております。お手伝いいたしましょうか」

三、ロールプレイ試みましょう。

れんしゅう 練習テーマ	とりひきさき 取引先からの電話を取り次ぎましょう
さんかしゃ 参加者	めい 2名
やくわり 役割	いとうえ 井上 (東京 商事の社員) やまかわ 山川 (ナイス服装の営業部の担当者)
ばしょ 場所	えいぎょうぶ 営業部で
ばめん 場面	ビジネスでの電話対応では、上司や担当者などに電話を取り次ぐことが多いものです。ナイス服装営業部の担当者山川さんは納期の件について課長の秋山さんに電話をかけてきました。井上さんはその電話に出て、相手の社名と名前を聞き、取り次ぎ先を確認してから、課長の秋山さんに電話を取り次ぎます。

関連知識



☆こんな電話対応はタブー

1. タバコ、パソコン、飲み物などの「ながら電話」。(相手に分かってしまいます。)
2. 間違い電話、セールス電話に対する横柄な態度。(会社の印象が悪くなります。)



3. 相手の都合を考えず、長々と話す。(電話代は相手持ちなので、絶対にやってはいけません。)
4. 保留ボタンを押さずに、別の人と話す。
5. 「少々お待ちください」の後に、30秒以上待たせる。
6. 電話のたらい回し。

☆電話の決まり文句

「はい、〇〇社でございます」

「お待たせいたしました」

「恐れ入りますが、どちら様でいらっしゃいますか」

「恐れ入りますが、お電話が少し遠いようでございますが…」

「いつもお世話になっております」

「失礼いたします」

☆担当者不在の場合の決まり文句

「申し訳ございません。担当の〇〇は、ただいま席を外しております。

〇時には戻る予定でございます。戻りましたら、〇〇から折り返しご連絡するよう申し伝えます」「申し訳ございません。担当の〇〇は、ただいまお客様と面談中でございます。後ほど〇〇のほうからご連絡させていただきます」と申しておりますので、恐れ入りますが、〇〇様のご連絡先とご都合のよいお時間をお教えいただけませんか」