

💡 業務に役立つ！



電話の基本が丸わかり

初めての 電話対応ガイド

00 目次

1. はじめに
2. 2人に1人が「電話対応で嫌な思いをしたことがある」
3. 電話対応の基本
4. 受電の基本
5. 発信の基本
6. 役立つ表現
7. IVRのご紹介



01

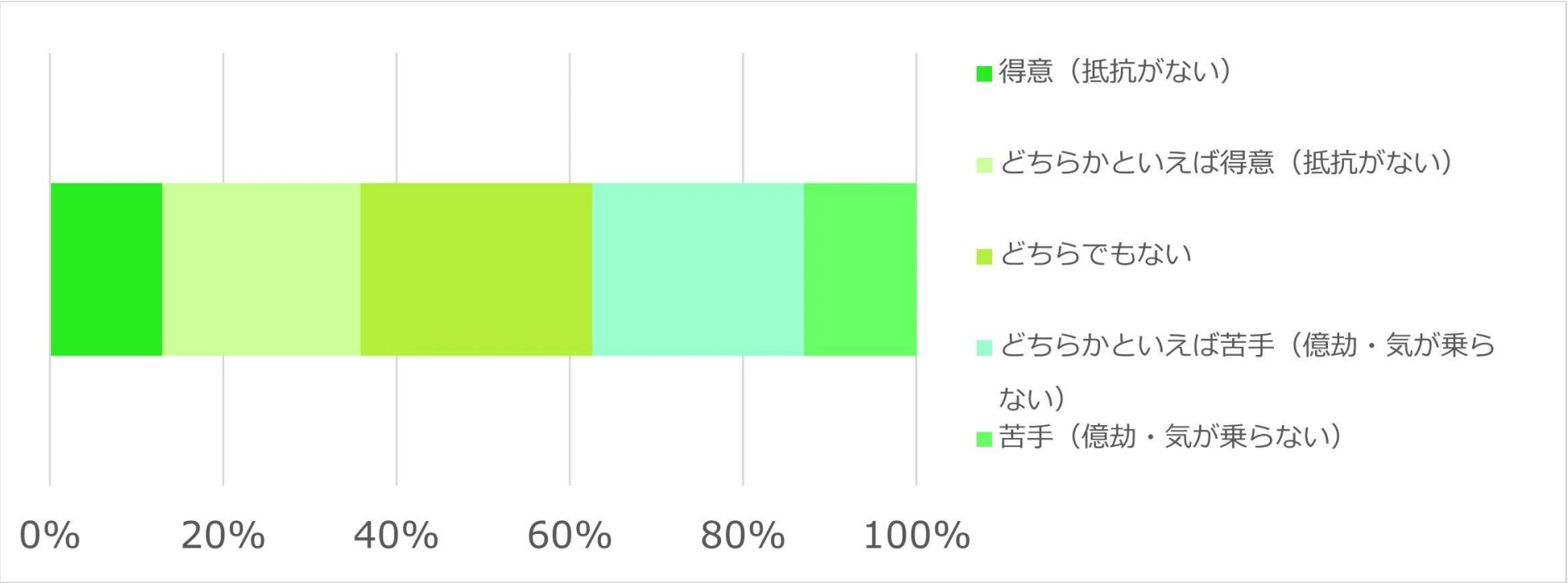
はじめに - 10代～20代の4割以上が電話に苦手意識を持っている

日本の10代から20代の若者の約4割が、電話が苦手だと感じている。そんな実態が、ソフトバンクが実施した「電話とテキストコミュニケーションに関する調査」で明らかになりました。若者はなぜ電話を苦手と感じているのでしょうか。

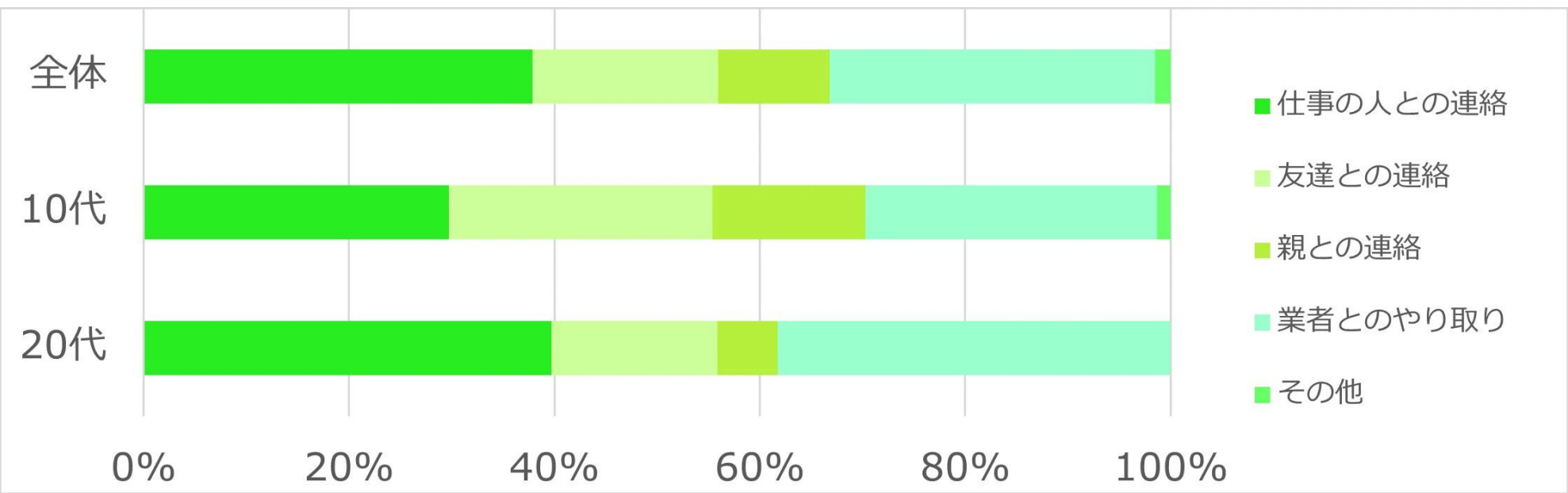
同調査では、10代と20代の約4割が、電話が「苦手」「どちらかといえば苦手」と回答しています。

また、苦手なシーンは全世代の約6割が「仕事の人との連絡」を選択し、最も多い回答となっています。傾向としては「親＞友達＞業者＞仕事」といった形で関係性が遠いほど苦手を感じているようです。10代に関しては、「友達との連絡」や「親との連絡」も多い傾向にありますが、これは10代では仕事や業者とのやりとり自体が少ないことが理由として考えられます。

電話が苦手な若者は約4割



約6割の人が1番に「仕事の人との連絡」が苦手と回答



02

2人に1人が「電話対応で嫌な思いをしたことがある」

仕事のなかで

電話がかかってきたとき
嫌な経験をしたことがあるか？

■ 経験あり 49.9% ■ 経験なし 50.1%

飲食店や企業に電話したときに

電話のやりとりで
嫌な経験をしたことがあるか？

■ 経験あり 51.0% ■ 経験なし 49.0%

株式会社IVRyが実施した調査で、電話の受け手、かけ手でそれぞれ嫌な経験をしたことがあるか聞いたところ、「嫌な経験をしたことがある」と回答したのは、受け手：49.9%、かけ手：51.0%となり、約2人に1人は嫌な思いをしていました。

従業員（受け手）としての嫌な電話経験
エピソード

「電話で嫌な経験をしたことがある」と回答した方に、自由回答で具体的なエピソードをうかがいました。

<従業員（受け手）としての嫌な電話経験エピソード>

- ・誰に取り次いだら良いか分からない内容で時間がかかりお客様に嫌な思いをさせてしまった（40代前半）
- ・若手が電話担当になることが多い。1つの電話の対応が完了していないのに次々と立て続けに電話がかかってきて、情報量の多さにつかれた（20代後半）

<顧客（かけ手）としての嫌な電話経験エピソード>

- ・担当が別と言われてかけ直したが、そこでも話が通らなかった（30代後半）
- ・少々待たされた挙句に、その場では何もできなかった（40代後半）

好印象を与える3つのポイント

1

ハッキリゆっくり

相手に聞き取りやすいよう、ハッキリ、ゆっくりと話するように心がけましょう。口を大きく開け、言葉の一つひとつを丁寧に発音することで、相手に伝わりやすくなります。

また、語尾を曖昧にせず、しっかりと最後まで発音することも重要です。自信を持って話すことが、相手に安心感を与えることにも繋がります。

2

ワントーン高めに明るく

普段よりも少し高めのトーンで、明るく話するように意識しましょう。明るい声は、相手に元気で活発な印象を与え、好印象に繋がります。笑顔で話すことをイメージすると、自然と声のトーンも明るくなり、表情も豊かになります。ただし、高すぎるとキンキンした印象になってしまうため、あくまでも「少し高め」を意識しましょう。

3

わかりやすく

相手に誤解なく、スムーズに内容を理解してもらうためには、簡潔でわかりやすい言葉遣いを心がけましょう。難しい専門用語や業界用語は避け、誰にでも理解できる言葉で話すことが大切です。

また、要点を絞って話すことで、相手が内容を整理しやすくなります。「結論→理由→詳細」の順で話すなど、話の構成を意識するのも効果的です。

04

電話の基本

3つの敬語を使い分けよう

ビジネスでよく使う敬語には「丁寧語」「尊敬語」「謙譲語」の3つの形があります。正しく使えるように違いを理解しておきましょう。

敬語の種類	内容	活用例
丁寧語	日常会話でも広く使われ、社会人にとっては基本中の基本です。相手に対する敬意を表すため、語尾に「です」「ます」を用いるのが一般的です。また、「お天気」や「ご連絡」など、名詞の前に「お」や「ご」を付けて言葉を美化して述べる「美化語」も丁寧語の一種です。	・「行く」は「行きます」 ・「食べる」は「食べます」
尊敬語	相手を自分より高く位置付けることで敬意を示す表現です。主に目上の人や取引先などに対して使用され、相手の行動や状態を高める役割を果たします。仕事で目上の人と一緒にいる場面では、尊敬語を使うことがもっとも多いでしょう。	・「行く」は「いらっしゃる」 ・「言う」は「おっしゃる」
謙譲語	自分の立場を低くすることで相手への敬意を示す表現です。尊敬語が相手を立てるのに対し、謙譲語は自分をへりくだることで敬意を示します。謙譲語は主に自分や自社の行動を述べる際に用いる言葉であり、相手が動作主の場合はの場合は不適切になるので注意しましょう。	・「行く」は「参る」 ・「もらう」は「いただく」

電話対応によく使用する敬語の一覧表

会社での電話対応時によく使う動詞と、それを敬語のかたちにしたものをまとめています。相手やシチュエーションに応じて適切な敬語を選び、使い分けることが大切です。

基本形	丁寧語	尊敬語	謙譲語
言う	言います	おっしゃる	申す/申し上げる
見る	見ます	ご覧になる	拝見する
聞く	聞きます	お聞きになる	うかがう/傾聴する
思う	思います	お思いになる	存じる
わかる	わかります	おわかりになる	かしこまる/承知する
伝える	伝えます	お伝えになる	申し伝える※

※「言い伝える」の謙譲語「申し伝える」を使用

間違いやすい敬語 問題編

謙譲語を尊敬語として使ってしまう例や二重敬語などについて紹介します。電話対応を想定して、下記の問題に回答してみましょう。

問題

1. 下記のうち適切ではない言い方はどれでしょう

- a. 私のお考えを発表します
- b. 私はお料理が得意です
- c. 私をご説明をしたいと思います

2. 「担当者に伺ってください」と受付の人がお客さまに言うのは適切でしょうか？

- a. 適切である
- b. 適切ではない



回答

1. a. 私のお考えを發表します

「私のお考え」は「考え」の向かう先がなく尊敬語で、「私」を立てることになり適切ではありません。「お料理」は美化語、「ご説明」は「説明」という行為の向かう先（説明される人）を立てる謙讓語で、適切です。

2. b. 適切ではない

「伺う」は、「尋ねる」の謙讓語で、お客さまの行為である「尋ねる」を謙讓語にすることは適切ではありません。尊敬語を用いる必要があります。この場合は「お尋ねください」を使用しましょう。

言いにくいことを伝えるクッション言葉

クッション言葉とは、そのまま伝えると相手を不快にさせる恐れがあることを、やわらかく伝えるために使われる言葉です。ビジネスシーンでは、相手に対する配慮や敬意を示すために欠かせません。よく使うクッション言葉を覚えておくと、電話対応はもちろん、コミュニケーションがスムーズになり、相手に良い印象を与えることができます。

依頼する時

- | | |
|------------|-----------------------------|
| ・恐れ入りますが | 〈使い方〉 |
| ・お手数ですが | 恐れ入りますが、明日までにご連絡いただけますでしょうか |
| ・申し訳ありませんが | |

断る時

- | | |
|--------------|------------------------|
| ・せっかくですが | 〈使い方〉 |
| ・申し上げにくいのですが | せっかくですが、今回は見送らせていただきます |
| ・残念ですが | |

質問する時

- | | |
|-----------|-------------------------------|
| ・差し支えなければ | 〈使い方〉 |
| | 差し支えなければ、お名前をお伺いしてもよろしいでしょうか？ |

お詫びする時

- | | |
|-----------------|----------------------|
| ・誠に申し訳ございません | 〈使い方〉 |
| ・大変申し訳ございませんでした | 誠に申し訳ございません。私の不注意でした |

電話を受ける流れ

電話を受ける際の対応を把握しておけば、電話への苦手意識を軽減できます。

1. 電話を受ける

電話に出たらまず、会社名や部署名をはっきりと名乗りましょう。
3コール以内：「お電話ありがとうございます。株式会社〇〇です」

4コール以上：「お待たせいたしました。株式会社〇〇です」

電話を受ける時は重要な情報を聞き逃さないよう、ふせんとボールペンなど、メモできるものを手元に置いておきます。一般的に、電話は**3コール以内に応答すること**がビジネスマナーとされています。

2. 相手の社名・名前を確認する

相手が名乗った社名や名前は必ずメモに残しましょう。

「B（ビー）」「D（ディー）」「T（ティー）」など、聞き間違いが起きやすい音もあるため、復唱して確認することが重要です。

聞き取れなかった場合や相手が名乗らなかった場合は、丁寧な言葉遣いで確認します。

〈例〉「恐れ入りますが、御社名とお名前をお伺いしてもよろしいでしょうか？」「株式会社△〇の山本です」「ありがとうございます。株式会社△〇の山本様ですね。少々お待ちください」

3. 用件を確認する

相手が担当者を指名しない場合や不明の場合は、用件を確認して適切な部署に取り次ぎます。その際は必要な情報を整理して担当者に伝達することが大切です。

社内で確認が必要な場合は一旦電話を切り、後ほど担当者から連絡するように手配します。

〈例〉「恐れ入りますが、簡単にご用件をお伺いしてもよろしいでしょうか？」「請求書の件でお電話しました」「ありがとうございます。それでは、担当の経理部にお繋ぎいたしますので、少々お待ちください」

4. 担当者に取り次ぐ

電話を担当者に取り次ぐ際は、**保留時間を30秒以内に留める**ようにしましょう。

かけ直しを伝える際には「10分以内に」や「〇時まで」など、連絡時間の目安をあらかじめ伝えられるとより親切です。

〈例〉「担当者にお繋ぎしますので、少々お待ちください」「〇〇様、お待たせして申し訳ございません。ただいま〇〇は会議中のため、1時間以内にこちらからおかけ直しいたします」

5. 電話を静かに切る

電話は「かけた人が先に切る」ことが基本マナーとされています。

相手がなかなか切らない場合は、「お電話ありがとうございました。こちらから失礼いたします」と丁寧に伝えてから電話を切ります。

また、受話器を置く音は耳に響くため、大きな音を立てないように注意しましょう。

担当者が不在の場合の対応

担当者が不在で戻る時間がわからない場合、電話の内容や相手の状況に応じた対応が必要です。通常の電話と緊急の電話では対応方法が異なるので、基本的なルールを覚えておきましょう。

通常の電話の場合

まずは、電話の相手に急ぎの用件かどうかを確認します。緊急性の低い電話では、担当者が不在である旨を伝え、相手に折り返しの可否を確認します。急ぎでない場合は、担当者が戻り次第対応してもらうのが確実です。

〈例〉「申し訳ありませんが、担当者は外出中です。戻りましたら、折り返しお電話するように申し伝えましょうか？」

緊急の電話の場合

相手が担当者と至急連絡を取りたい場合やトラブルに関する電話では、可能な限り相手の意向に添って、迅速に対応することが大切です。

ただし、担当者に確認せずに携帯電話番号や不在の理由を伝えることは避けましょう。電話を切った後は、担当者へ緊急の連絡があったことを早急に伝えます。

〈例〉「担当者より至急ご連絡いたしますので、お電話番号をおうかがいできますでしょうか？」

担当者が外出中の場合

担当者が戻る時間がわかっている場合は、おおまかな時間を先方に伝えます。急ぎの用件であれば、担当者に早急に連絡を取る手配をします。

〈例〉「申し訳ございません。〇〇はただいま外出中で、17時頃に戻る予定です」

また、担当者の不在理由が不明の場合は、「どこにいるかわからない」と伝えるのは避けましょう。基本的には「席を外しております」として、折り返し連絡を提案します。

よくある電話対応の間違いと正しい対応例

会社での電話対応時によくある間違いについて、具体的な例を交えて解説します。電話対応の前に正しく理解して、スムーズで質の高い電話対応を実現しましょう。

電話を受ける際によくあるミス

電話対応に不慣れな場合、つい「**もしもし**」と応答してしまうことや、会社名や部署名を**名乗り忘れてしまうこと**があります。

また、「お世話になっております」といった基本的な挨拶を忘れてしまう場合も。落ち着いて対応できるように、応答時の定型フレーズを用意しておくといいでしょう。

取り次ぎの際によくあるミス

取り次ぎの際にありがちなミスとして、**相手の社名や名前の聞き忘れ・聞き間違い**があります。また、電話の**転送時に誤って切ってしまう**ことや、**保留にせず社内の会話を相手に聞かれてしまう**ミスも起こりがちです。

電話対応時は必ずメモを用意し、聞いた情報をすぐに書き留める習慣をつけましょう。また、電話の基本操作はあらかじめ確認しておくとう安心です。

電話を切る際によくあるミス

相手が電話を切る前にこちらが先に切ってしまうと、相手に対して失礼な印象を与えてしまいます。電話を切るタイミングに迷ったら、「どうぞお先にお切りください」といった一言を添えると、プロフェッショナルな対応になります。

また、**受話器を置く音が大きすぎる**ことも、相手に不快な思いをさせる要因のひとつです。一般的な電話機では、フックボタンを長押ししてから受話器を置くと、音を立てずに切ることができます。

電話をかける流れ

伝えたいことを短くまとめて順序立てて話すことで、スムーズに電話ができるようになります。

1. 事前準備

電話をかける前に、以下の3点を確認します。

- 相手の電話番号: 電話番号を間違えないように確認します。
- 用件: 伝えたいことを整理し、簡潔にメモしておきましょう。
- 時間帯: 電話をかける時間帯にも配慮が必要です。始業直後や終業間際、お昼休みなどは、相手が忙しい可能性が高いため、避けるようにしましょう。適切な時間帯に電話をかけるように心がけましょう。

2. 電話をかける

電話が繋がったら、まず自分の会社名と氏名を名乗り、挨拶をします。「株式会社〇〇の△△と申します。お世話になっております」

のちに取次を依頼しましょう。「恐れ入りますが、□□様はいらっしゃいますでしょうか？」
「経理部の〇〇様をお願いします」のように、丁寧な言葉遣いで伝えましょう。

3. 用件を伝える

相手の時間を無駄にしないよう、伝えたい要点を事前に整理し、簡潔に伝えましょう。

「〇〇の件でお電話しました」のように、最初に結論を述べることで、相手は話の概要を理解しやすくなります。

特に重要な情報（日時、場所、金額、名前など）は、繰り返して伝えることで、相手に確実に伝わります。数字や固有名詞などは、聞き間違いを防ぐため、ゆっくりと正確に伝えましょう。

4. 確認

相手に伝えたいことが伝わっているか確認しましょう。「ご不明点などございませんでしょうか」のように、最後に確認することで、漏れや誤解を防ぐことができます。

感謝の言葉を伝えてから電話を切ります。「本日はお忙しい中、ありがとうございました」「お時間いただき、ありがとうございました」のように、感謝の気持ちを伝えることで、相手に好印象を与られます。

5. 電話を静かに切る

電話は「かけた人が先に切る」ことが基本マナーとされています。
自分から連絡したにもかかわらず電話を切るタイミングを見失うと、相手に迷惑をかけることがあります。「それでは、こちらで失礼いたします」「失礼いたします」のように伝え、受話器は静かに戻しましょう。一般的な電話機では、フックボタンを長押ししてから受話器を置くと、音を立てずに切ることができます。

担当者が不在の場合の確認事項

電話をかけた際に担当者が不在だった場合は、以下の3つのポイントを相手に確認しましょう。

1. 担当者の不在理由 と戻る日時

担当者が不在の場合、スムーズな対応のために、不在理由と戻る日時を確認しましょう。

- ・「〇〇様はいつ頃お戻りでしょうか？」
- ・「〇〇様は明日以降いつ頃でしたらご連絡がつきやすいでしょうか？」

2. 伝言の要不要

緊急の用件や、相手に伝えたいことがある場合は、伝言をお願いしましょう。緊急性がない場合は、改めて電話をかけ直す旨を伝えます。

- ・「〇〇様に、△△（用件）とお伝えいただけますでしょうか？」
- ・「後ほど改めてお電話させていただきます」

3. 折り返し電話の要 不要

担当者から直接連絡をもらいたい場合は、折り返し電話を依頼しましょう。自分で再度連絡する場合は、その旨を伝えましょう。

- ・「〇〇様から折り返しご連絡いただくことは可能でしょうか？」
- ・「改めてこちらからご連絡いたします」

覚えておきたい表現

普段使いの表現	丁寧な表現
私（わたし）、私たち（わたしたち）	わたくし、わたくしども
私の会社、あなたの会社	弊社、御社
さっき	さきほど
あとで	のちほど
その通りです	おっしゃる通りです
どうですか？	いかがですか？
そうなんですね（相槌など）	さようでございますか
見ましたか？	ご覧になりましたか？
わかりました	かしこまりました / 承知いたしました
できません	いたしかねます

15

電話対応を削減するなら 電話自動応答サービス「IVRy」

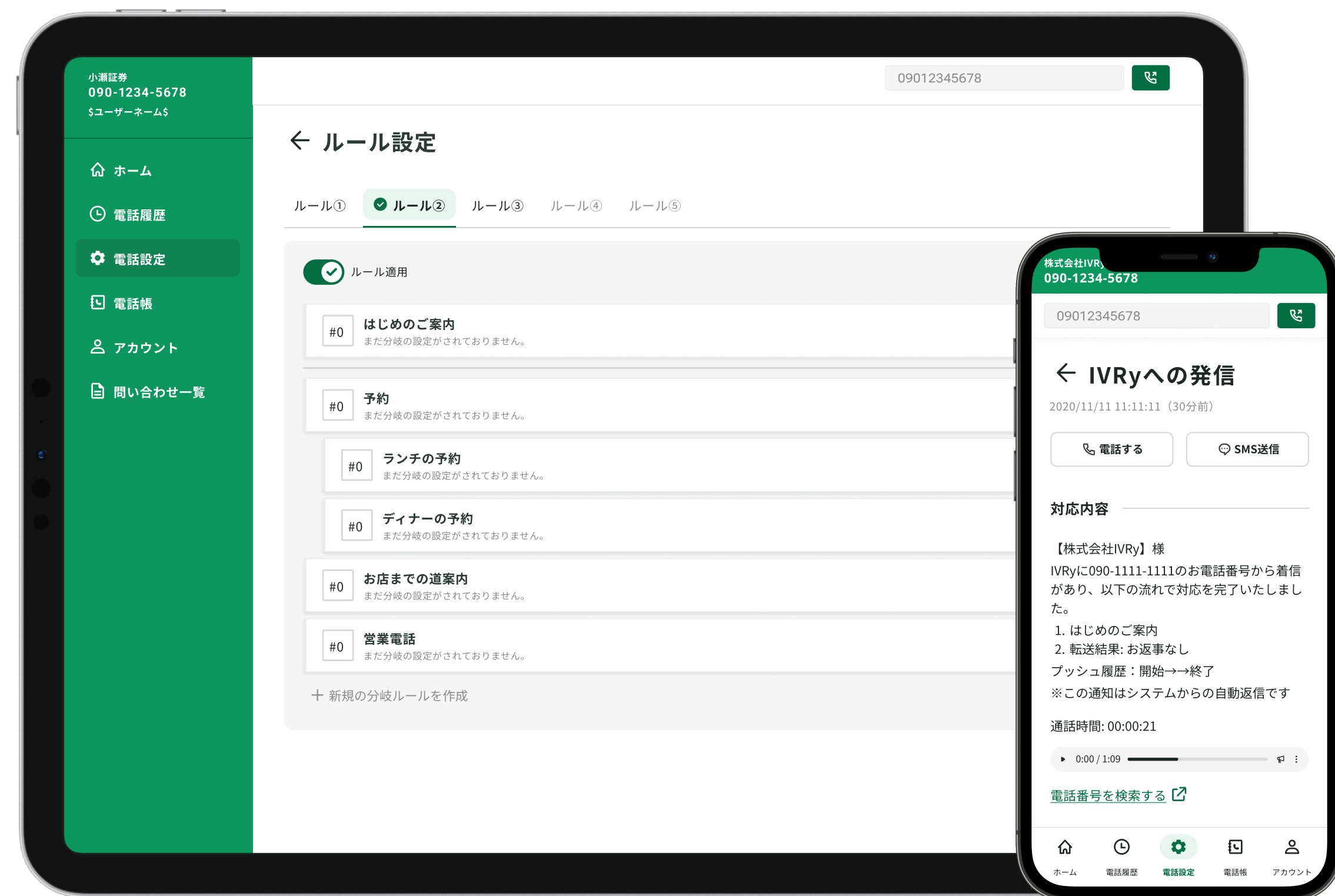


「IVRy（アイブリー）」は、月額2,980円※から利用できる電話自動応答サービス（IVRシステム）です。最短5分で使いはじめられ、自動応答の分岐をオンラインで自由に設定できます。

全従業員が質の高い電話対応を行うには、研修や個人のトレーニングが必要になる場合があります。通常業務に支障をきたすことなく質の高い電話対応を目指すなら、電話対応を削減できるIVRyの導入がおすすめです。

IVRyの導入により電話応答が自動化され、業務効率の向上や、必要な電話のみを取るための環境整備を実現できます。AI自動応答や、自動文字起こし、SMSの自動返信、多言語対応など先進的な機能も提供しています。

※基本料金2,980円（税抜）。別途、電話番号維持費及び従量料金が発生いたします。



16

IVRyが選ばれるポイント

直感的に使いやすいUI/UX

- PC/スマホ対応で誰でも利用できる
- ルールや分岐の設定も誰でも直感的に使いやすいUI

カスタマイズ性の高さ

- 自由に作れる分岐や自動応答だけでなくSMSや電話転送、録音機能も設定できる
- 営業時間外でのルール変更やホワイトリスト・ブラックリスト機能もある

安価で今すぐに使える

- 初期費用無料、月額2,980円〜という安価な価格設定
- 最短5分で電話番号の取得からルール設定・反映まで完了し、利用開始できる

手軽にAIを活用できる

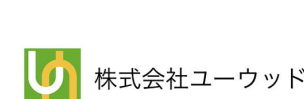
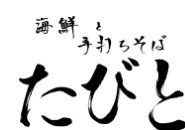
- 自動文字起こし、AIオペレーターなど人に対応していた業務をAIが代行
- LLMによるクラスタリング分析や感情分析で電話内容を定量的に分析することが可能



お客様満足度

4.9 /5^{*1}

導入業界

94 /99 業界^{*3}

累計アカウント数

20,000 件^{*2}

導入都道府県

100 %

^{*1}2022年1月1日自社調査時点、^{*2}2024年11月時点

^{*3}日本標準産業分類（令和5年）の中分類 99業界をもとに計測、2024年11月末時点

オンラインでご説明いたします

IVRyをご利用中のお客様のうち“半数以上”のケースでお打ち合わせを通じて設定のサポートを行っております。

1クリックでカンタン予約
今すぐアクセス



<https://ivry.jp/r/EFqz5R/>

またはお電話で

☎ **050-3116-3628**

(対応時間10:00~18:00)

当日ご説明できる内容

- 他の電話自動応答サービスとの違い
- お客様の業種に近い他社での活用事例
- 利用時の月々の料金イメージ
- 導入時のより良い運用方法