

こんなときどうする（電話対応）

電話対応において発生する以下の状況に対する望ましい対応ぶりを記します。

○ 話したい相手が不在のとき

相手が不在の場合、「かけ直す」「伝言を残す」「折り返し電話してもらおう」「他の人に対応してもらおう」の四つの選択肢が考えられます。相手がいつ頃戻ってくるか、用件の緊急度、相手と自分の関係などによって、どの選択肢をとるかは異なりますが、あらかじめ相手が不在の場合にどうするかを考えておきましょう。

○ 途中で電話が切れたとき

切れた原因にかかわらず、電話をかけた方からかけ直すのが原則です。しかし、かけてきた相手の電話番号がわかっている場合で、電話の受け手が原因で電話が切れたとき、かけ手が目上のときなどには、受け手からかけ直します。なお、切れた理由にかかわらず、途中で電話が切れたことに対し謝罪します。

○ 留守番電話につながったとき

落ち着いて対応しましょう。録音が始まったら改めて名乗り、用件を手短に残し、折り返し電話をもらうのか、こちらからかけ直すのかを伝えます。用件の途中で録音時間が終わってしまった場合には、すぐにかかけ直し、短く謝罪した後、用件を続けます。

○ 間違い電話だったとき

自分からかけた電話が間違い電話だった場合には、丁寧に謝罪した後、かけた電話番号を相手に伝え、自分のダイヤル間違いか、電話番号の記録誤りかなどを確認します。受けた電話が間違い電話だった場合には、相手に何番にかけたのかを聞き、相手のダイヤル間違いか、電場番号の記録誤りかなどを確認します。

○ 相手が名乗らなかったとき・相手の名前が聞き取れなかったとき

すべての電話について相手の名前を確認する必要はありません。単なる照会の電話であれば、名前を確認する必要はないでしょう。用件に応じて、名前を確認するかどうか判断しましょう。名前を確認する必要があるときには、「おそれいりますが、お名前をうかがってもよろしいでしょうか。」「大変おそれいりますが、お名前をもう一度うかがってもよろしいでしょうか。」などと尋ねます。

○ 名指し人が電話中や会議中のために出られないとき

名指し人が電話中又は会議中のために電話に出られない旨伝え、どうするか相手の意向を確認します。緊急の用事の場合には、名指し人にメモを渡して電話がかかってきたことを知らせます。そうでない場合には、「かけ直してもらおう」「伝言を残す」「こちらから折り返し電話する」「他の人が用件を承って対応する」「名指し人の電

話が終わりそうな場合には待ってもらおう」などの選択肢から、どうするか相手に判断してもらいます。なお、かけ直してもらおう場合、他の人が対応した場合にも、電話があったこと及びどのように処理したかを本来の名指し人に伝えます。

○ 名指し人が不在のとき

外出中なのか、休暇なのかなどの不在の理由及びいつ頃まで不在なのかを伝えます。外出先について問われた場合には、秘匿する特段の理由がない限り答えてもよいでしょう。休暇の理由について問われた場合には、原則として答える必要はないでしょう。いずれにしろ、外出や休暇のときはもちろん、一定時間以上席をはずす場合には周りの職員に、どのような用事で、いつ頃まで席をはずすのかを必ず伝えます。

○ 伝言メモをとるとき

復唱して間違いがないか確認します。相手が言ったことをそのまま名指し人に伝えても理解されないおそれがあるときには、その意味を確認します（たとえば、〇〇と地名を言ったとき、その地名の場所が二つあるとき、どちらなのかを確認する）。最後に、自分の所属と名前を相手に告げ、「必ず伝言をお伝えします」と述べるとよいでしょう。なお、伝言メモには、「誰へ・誰から・電話があった時間・伝言内容・相手の電話番号・誰がメモを受けたか」を記入します。

○ 内容を聞いたところ、別の部署の担当であることがわかったとき

用件を詳しく聞いたところ、他の部署の担当であることが判明する場合があります。そのような場合には、この件は別の部署の担当である旨説明し、電話を回してもよい、また、他に用件はないか、相手の意向を確認します。電話を回す場合には、まず自分から用件の概要を担当部署に伝え、相手が再度用件を繰り返す必要がないようにします。

○ ○ セールスの電話がかかってきたとき

セールスの電話がかかってきたときには、役所の物品等にかかわるセールスであれ、職員個人に対するセールスであれ、丁寧に断りましょう。相手が説明だけでも聞いて欲しいと粘り、仕事に支障が出るような場合には、説明は必要ない旨きっぱりと断ります。

携帯電話を仕事で使う場合の利用マナー

- ・電池残量を確認し、静かなところ、電波の状況がよいところからかける。
- ・相手の携帯にかけるときは、今、電話で話しても差し支えないか確認する。
- ・電車の中、会議中などにはマナーモードにしたり、電源を切っておく。
- ・着信音は一般的な呼び出し音にする。
- ・待ち受け画面やストラップなどはシンプルなものにする。
- ・通信料が高いような場合には手短かに伝える。特に、相手が携帯電話からかけてきて、話が長くなりそうなときには、場合によってはこちらからかけ直す。