

働く為の基礎知識 ビジネスで使用する敬語と電話対応について

Smile Work の第4回目は日本のビジネスで活用できる敬語と電話対応についてお伝えします。

敬語を使った言葉遣いは、ビジネスシーンでお互いを理解し、関係を構築するために重要な役割を担います。

また、電話対応は「会社の代表」であることを自覚して、どのようなときでも相手の立場に立った丁寧な対応を行いましょう。



1. 敬語を使うときのポイント

正しい言葉遣いをしていると、相手から仕事相手として信頼されるきっかけにもなります。言葉遣いの基本と、注意すべきポイントを4つ紹介します。

1. クッション言葉で相手に配慮する

クッション言葉とは。

そのまま伝えてしまうときつい印象や不快感を与える恐れがあることを、やわらかく伝えるために前置きとして添える言葉を指します。コミュニケーションが多い部署ではとくに意識しておくともいけません。

仕事は一人で完結するものばかりとは限らず、相手に依頼する場合があります。依頼やお断りをする場面では、クッション言葉を利用することで、会話を円滑に進められます。クッション言葉+疑問形が、感じの良い話し方になるポイントです。

【例文】

- ・ 恐れ入りますが、少々お待ちいただけますでしょうか。
- ・ お手数おかけしますが、こちらにご記入いただけますでしょうか。
- ・ お忙しいところ申し訳ございませんが、至急確認していただけますでしょうか。
- ・ 大変申し訳ございませんが、欠席させていただきます。
- ・ 恐縮ではございますが、宜しくお願いいたします。

2. 社外の人に対しては常に敬語

取引先やお客様など社外の人に対しては、常に敬語を使うことが基本です。年齢や立場、取引状況などは関係ありません。

【例文】

わざわざお越しいただきありがとうございます。
いらっしやいませ。ご案内いたします。



3. 二重敬語に注意

二重敬語にならないよう注意しましょう。

二重敬語とは、すでに敬語表現を使っているにもかかわらず、さらに別の敬語表現を重ねる言葉遣いです。

丁寧に話したいという気持ちから使ってしまいがちですが、相手に違和感や不快感を与えてしまう恐れがあります。

【例文】

×：ご覧になられる。

○：ご覧になる。

×：拝見いたしました。

○：拝見しました。

×：おっしゃられる。

○：おっしゃる。

×：お伺いいたします。

○：伺います。



4. 言葉遣い

正しいと思って使っている言葉のなかには、ビジネスマナーとして実は間違っている言葉遣いも存在します。間違いやすい言葉遣いと、正しい言い回しを紹介します。

間違い	正解
僕、あたし、自分	私、わたくし
あなたの会社	御社（口頭の場合）、貴社（メールや文書の場合）
わが社	弊社、当社
すみません、ごめんなさい	申し訳ございません
わかりました、了解です	かしこまりました、承知いたしました、承りました
ご苦労さまです	お疲れさまです
なるほどです	おっしゃるとおりです
とんでもございません	恐縮に存じます、とんでもないことでございます
なるべく	できるだけ、できる限り、可能な限り、早急に

ビジネスシーンでよく使う言葉遣いを社内・社外に分けて紹介します。すぐ実践できるように、確認しておきましょう。



2. 電話対応



1. 電話を受けるとき

- ① ベルが鳴ったらすぐに出る、3コール以上待たせない。
(3コール以上の場合は「お待たせいたしました」から話す。)
- ② 用件は必ずメモを取り、復唱確認する。
- ③ しばらく待たせるときは途中でことわりを入れる。
- ④ 相手が電話を切ってから静かに受話器を置く。(ビジネス電話ではかけた方から電話を切る。)
- ⑤ 伝言は責任を持って確実に伝える。

最初のひと言が「会社のイメージ」を作ります。

早口にならないように、明るく元気に電話に出ましょう。

相手の方に安心していただけるように、会社名と自分の名前を名乗ります。

2. 電話をかけるとき

- ① 相手の正式社名・部署名・役職・氏名を確認する。
- ② 必要な書類・スケジュール・メモ等を手元へ用意する。
- ③ 用件・伝達内容を整理する。
- ④ 会社名・名前を名乗り、短くあいさつする。(「いつもお世話になっております」)
- ⑤ 用件は結論から簡潔に。複雑な場合は「メモのご用意をお願いいたします」。
- ⑥ 相手が不在の時は「改めてこちらよりお電話させていただきます」。
- ⑦ 伝言を依頼するときには簡潔に伝える。
- ⑧ 呼吸をおいてから静かに受話器を置く。

3. 電話対応～こんなときどうするの～

「電話対応」といっても様々なケースがあります。
どのように対応して良いものか困ってしまうことも沢山あります。
このようなときにはどうしたらよいのでしょうか。

① 名指し人が不在のとき

- ・お詫びをする。
- ・名指し人が出られない理由を伝える。
- ・代わりに用件を伺うときはメモを取る。
- ・復唱確認し、必ず自分の名前を名乗る。

[例]

- ・「〇〇でございますね。申し訳ございません。只今外出しております。〇〇時に戻る予定でございます。よろしければ、戻り次第こちらからご連絡させていただきます。」
- ・「恐れ入りますが、念のためお電話番号を頂戴できませんでしょうか。」

② 間違い電話を受けたとき

- ・最後まで丁寧な対応をする。
- ・電話番号を確認する。



