



電話、基本マナー

●かけ方

1. 学校名・学部・名前を告げる

➡本学への場合は、学科・学年・名前で良い。

2. 話したい相手の名前を伝え、取り次ぎを依頼する（折り返しの場合は折り返しがあった旨を伝える）

➡相手の名前が分からない場合は用件に合った「〇〇担当の方」をお願いする。

3. 担当者が電話に出たら改めて名乗る

4. 相手の都合を聞き、用件を伝える（折り返しの場合、その旨を伝える）

➡「今、お時間よろしいですか。」など相手の都合を聞いてから本題に入る方が好ましい。

5. 相手の話を聞きメモを取り、不明瞭なところは復唱し確認する

6. 最後にお礼を言い、先に電話を切る

➡基本的に電話は かけた方から切るのがマナーです。しかし、相手が目上の人の場合や、お礼やお詫びの電話の場合は相手が切るのを待ってから切る方が丁寧な印象を与えることも覚えておきましょう。

チェックポイント

① 電話をする前に用件をメモしておく。（折り返しの場合でもメモの準備をしておく）

② 静かな場所からかける。（交通機関や、外では声が聞き取りにくいいため）

③ 用件を簡潔にはっきりと話す。早口やぼそぼそ話さないようにする。

➡用件がわからない場合、電話をもらっていたこと、折り返しであることをしっかり伝える

④ 言葉遣いに注意する。友達にかけるような言葉は使わないようにする。

■■ 電話をかける時の注意 ■■

緊急時を除いて、朝・昼・夕食時間帯や早朝、深夜などを避け相手の都合を予測して配慮するよう心がけましょう。

●受け方

1. 相手が名乗ってから、名前を伝える（確認されたら答える）

2. メモをとれるように準備する

➡この時にメモの準備ができていない場合は用意をするので「少々お待ちください」といって準備する。

3. 相手を待たせている場合は「お待たせいたしました」と言ってから用件を聞く

➡この時しっかりと用件を聞いてメモを取り、不明瞭なところは復唱し確認する。

4. 最後に改めてお礼を言い、相手が切ったのを確認してから電話を切る