

## 電話対応の基礎

職場の電話は個人的な電話とは異なり、電話に出た人の印象がその職場全体の印象になる。また、対応の善し悪しが、その後の事の運びに大きく影響を与えることにもなる。電話で話す時は、相手に敬意を払いながら「ゆっくり、はっきり、ていねいに」を心掛けることが大切である。

ここでは、「電話の対応」の一例を示すが、人間関係や用件の内容等によってその仕方は異なる。また、取り次ぎの方法等についても、学校ごとに慣例が異なることがある。各校の実態に応じ、教職員として、社会人として適切な対応ができるよう心掛けていくことが必要である。

### 電話対応のポイント

- (1) 呼び出し音が鳴ったら、速やかに出る。呼び出し音が3回以上鳴ってから出る場合は、「お待たせいたしました。」と添える。また、保留はできるだけ短くする。
- (2) 個人情報（幼児児童生徒、教職員の電話番号や住所等）の問い合わせには応じない。
- (3) 外部の方から伝言を受けた時は、自分の名前を最後に名乗り、確実に伝言する旨を伝える。
- (4) 外部の方に対しては、教職員に尊敬語を使わない（ただし、教職員の家族や身内に対しては尊敬語を使う。保護者への対応については、以下のような考え方もある）。

### 第3章 敬語の具体的な使い方

#### 第3 具体的な場面での敬語の使い方

#### 2 「ウチ・ソト」の関係における問題

【23】 保護者からの電話で、同僚の田中教諭の不在を伝えるときに、「田中先生はおりません。」と伝えたが、それで良かったのだろうか。それとも「田中はおりません。」と伝えた方が良かったのだろうか。

【解説1】 この場合、「ウチ・ソト」の意識に基づけば、同僚の田中教諭は「ウチ」の人であり、保護者を相手とする場合には「田中先生はおりません。」ではなく、「田中はおりません。」と伝えた方が良い。

【解説2】 同僚の田中教諭に関して「田中先生はおりません。」と敬称を用いた表現は、身内の人物は立ててはいけないという「ウチ・ソト」の意識からすれば問題がある。しかし、文化庁の「国語に関する世論調査」によれば、生徒の保護者に対しては「田中」ではなく、「田中先生」という言い方を支持する人が多い。学校では、「ウチ・ソト」の意識よりも、生徒を基準にして、その教師であるという点を優先させるからだと考えられる。なお、「田中」ではなく、「田中教諭」と職名で呼ぶ方法もある。この場合は、「ウチ・ソト」の意識から離れ、中立的な言い方になると言えよう。

「敬語の指針」（文化審議会答申 平成19年2月）

## 電話の応対事例（参考）

	シチュエーション	フレーズ	留意点
1	外線電話が鳴りました。	<b>【朝9時ごろの場合】</b> 「おはようございます。〇〇学校（受信者名）でございます。」 <b>【上記以外】</b> 「はい、〇〇学校（受信者名）でございます。」	・「おはようございます。」は、10時ごろまで。 ・受信の際は「もしもし」とは言わない。
	・呼び出し音が3回以上鳴ってから出た場合	「(大変) お待たせいたしました。」	・5回以上は(大変)を添える。
2	相手の名前と誰を呼ぶかを確認します。		
	・「〇〇学校の〇〇ですが、〇〇先生をお願いします。」と言われた場合	「〇〇学校の〇〇（相手の名前）様でいらっしゃいますね。いつもお世話になっております。〇〇（名指し人）でございますね。しばらくお待ちください（ませ）。」	・相手の名前を確認する。相手に対して「ございます」は使わない。 ・該当職員の名前を確認する。
	・電話の音が小さくて、よく聞き取れない場合	「(恐れ入ります。) 少し、お電話が遠いようなので、もう一度お願いいたします。(申し訳ございませんが、もう一度お願いいたします。)」	・「お声が遠い」とは言わない。
	・相手の名前が分からない場合	「失礼ですが、どちら様でしょうか。」	・相手に対して「誰」は、使わない。
	・誰に用があるのか分からない場合	「誰をお呼びいたしましょうか。」又は、「誰におつなぎいたしましょうか。」	・「どなた」は、校(園)内の人間には使わない。
	・「〇〇先生をお願いします」と言われたが、校内に〇〇が2人いる場合	「〇〇は2人おりますが……」	・「進路担当でしょうか。2学年の担任でしょうか。」や「国語科の〇〇でしょうか。」などと尋ねるのもよい。
3	該当教職員に取り次ぎます。		・取り次ぎ時間は、30秒を目安とする。それ以上かかる時は、折り返しの電話が必要かを確認する。
	・内線で連絡を取り、該当の教職員が電話に出た場合	「〇〇（自分の名前）ですが、〇〇学校の〇〇からお電話です（おつなぎしてよろしいでしょうか）。」	・内線を一度切ってもらった必要がある場合や、そのまま内線を切ると外線につながる機器もあるので、接続ミスがないよう気を付ける。
	・校内にいるが、所在がつかめない場合	「あいにく、(ただいま) 席をはずしております。」 <b>【相手の意向を伺う】</b> 「お急ぎでしょうか。」 「ご用件をお伺いいたしましょうか。」 「いかがいたしましょうか。」 「こちらから電話させていただくよう申し伝えましょうか。」など	・該当教職員が校内にいることがはっきりしている場合は、折り返し電話する必要があるかなど、確認する。

4	該当教職員が不在です。		
	・始業前で、該当教職員が出勤していない場合	「あいにく〇〇は、席をはずしております。ご用件をお伺いいたしましょうか。」	<ul style="list-style-type: none"> <li>・始業前の保護者からの電話は欠席連絡のことが多い。取りあえず用件を伺い、病欠の場合は、「お大事に」と一言添える。</li> <li>・伝言はメモを取り、確実に該当教職員に伝える。</li> <li>・相手によって、不在理由の伝え方を工夫する。</li> </ul>
	・該当教職員が授業中の場合	「あいにく〇〇は、ただいま授業中です。」	<ul style="list-style-type: none"> <li>・出張や休みについては、詳細を言わない。場合によっては、すぐに連絡がつかない状態（〇日まで出張）であることのみ伝える。</li> <li>・緊急時は、学校側が該当教職員に連絡を取り、相手に連絡が付くようにする。</li> </ul>
	・該当教職員が出張・年休等の理由で不在の場合	<p>「あいにく〇〇は、出張で一日おりません。」</p> <p>「あいにく〇〇は、お休みをいただいております。」</p> <p>【相手の意向を伺う】</p> <p>「ご用件をお伺いいたしましょうか。」</p> <p>「いかがいたしましょうか。」など</p>	
5	不在者への対応について、相手の意向を伺います。		<ul style="list-style-type: none"> <li>・相手の意向に沿って、対応を工夫する。</li> </ul>
	・急用等で呼び出しが必要な場合	「あいにく、会議中です。いかがいたしましょうか。お急ぎでしょうか。」	<ul style="list-style-type: none"> <li>・急ぎの場合は、メモを渡す等の状況を考える。</li> </ul>
	・相手からかけ直す時刻を聞かれた場合	<p>【戻る時刻がはっきりしている場合】</p> <p>「（お手数をおかけしますが）よろしくお願ひします。〇〇は、〇時ごろ、出張から戻る予定です（お電話がありましたこと、〇〇にお伝えいたします）。」</p> <p>【戻る時刻がはっきりしない場合】</p> <p>「何時に戻るかはっきりしておりませんので、戻り次第電話させていただくよう申し伝えましょうか（恐れ入りますが、お電話番号をお願いします）。」</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・念のため相手の名前と電話番号を確認しておく。</li> </ul>
	・伝言を依頼された場合	<p>伝言内容を確認した後、</p> <p>「確かに〇〇に申し伝えます。」</p> <p>（「私〇〇と申します。」、「〇〇が承りました。」など）</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・伝言はメモを取り、確実に該当教職員に伝える。</li> <li>・「受け手の名前」を一言添える。</li> </ul>
6	用件が終わったので電話を切ります。	「失礼します。」	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受話器は、発信者が切ってから置く（受話器を乱暴に置かず、先に手でフックを押してから受話器を置くようにする。）。</li> </ul>
※	取り次ぎを受け、電話に出ます。	「お待たせいたしました。〇〇でございます。」	<ul style="list-style-type: none"> <li>・待たせたことを詫び、自分の名前をはっきり述べる。</li> </ul>