

## 電話のかけ方・訪問のマナー

---

## 1. 電話と訪問の重要性

- インターンシップを行うにあたり、インターンシップ当日までや、インターンシップ中に何度か実習先のサロンとの“やり取り”が生じます。

### 電話によるやり取り例

- ✓ 事前のサロン訪問のアポイントメント
- ✓ 体調不良などの緊急連絡

#### タイミングの 判断

- 相手の時間も割くことになるため、  
[ \_\_\_\_\_ ]を考える。（様々な仕事をしている可能性がある）

#### 内容

- 伝える側が、言いたい順序で話すことが、相手にとって分かりやすいとは限りません。
- 伝えたいことをまとめて、  
[ \_\_\_\_\_ ]で話す必要があります。

インターンシップ先に、事前に電話で約束を取り付け、訪問を行います。

# *Memo*

---

## 2. “電話”の特質・特徴

“電話”によるコミュニケーションには、以下の特徴があります。

できること

- ✓ 言葉や声のトーンで、[ \_\_\_\_\_ ] を伝えることが出来ます。
- ✓ メールと違って、[ \_\_\_\_\_ ] 意見を交換したり、合意を得たりすることが出来ます。

できないこと  
・注意点

- ✓ 電話では、相手の [ \_\_\_\_\_ ] や [ \_\_\_\_\_ ] が分かりません。
- ✓ 相手の状況に [ \_\_\_\_\_ ] に時間を取ります。

こちらからの電話（行動）で、相手が何をしていようと中断して対応しなければならなくなる点で、[ \_\_\_\_\_ ] な一面があると言えます。

- [ \_\_\_\_\_ ] や [ \_\_\_\_\_ ] は、好きな時間に読めばよいので、相手の時間を邪魔することはありません。
- [ \_\_\_\_\_ ] は、事前に約束を取り付けてから伺うことが通常なので、相手も無理ない時間帯に調整して応対することが出来ます。

※ [ \_\_\_\_\_ ] でも、事前調整なく飛び込むと、電話の場合以上に、一方的で強引なコミュニケーションになってしまいます。

[ \_\_\_\_\_ ] という気持ち  
を忘れない！

# *Memo*

---

### 3. 電話の基本ルール

#### 7つの鉄則

① [ _____ ]	<ul style="list-style-type: none"><li>意識していつもより明るいトーンで話す</li><li>大きな口を開けて、ハキハキ話す</li><li>特に第一声は、地声よりも高めに出す</li></ul>
② [ _____ ]	<ul style="list-style-type: none"><li>早口は聞き間違えの原因</li><li>落ち着きのない印象、焦っている印象を与える</li><li>スローテンポを心掛けて話す</li><li>紛らわしい言葉を避ける</li></ul>
③ [ _____ ]	<ul style="list-style-type: none"><li>声が小さいと、マイナスのイメージを与える</li><li>✓ 自信がなさそう</li><li>✓ 熱意がなさそう</li></ul>
④ [ _____ ]	<ul style="list-style-type: none"><li>電話中の態度や姿勢は声の調子にも現れる</li><li>姿が見えなくても、ふんぞり返りながら、あるいは他のことをしながらだと、相手にはその雰囲気を感じ取る</li></ul>
⑤ [ _____ ]	<ul style="list-style-type: none"><li>電話中はこまめにメモを取り、必ず復唱する</li><li>✓ 約束の日付・時刻、電話番号、などの数字</li><li>✓ 名前や用件などの内容の重要ポイント</li></ul>
⑥ [ _____ ]	<ul style="list-style-type: none"><li>静かで落ち着いた場所でかける</li><li>携帯電話を使用する場合は、電波がしっかりあるところで移動せずにかける</li></ul>
⑦ [ _____ ]	<ul style="list-style-type: none"><li>電話を乱暴に切られると、相手は不快に感じる</li><li>相手が電話を切った音を聞いてから自分が切る（目下が後に切ることが原則）</li></ul>

日常の会話や、対面した会話だったら不自然なぐらいであっても問題ありません。

電話用に“上記の鉄則を守る”ことが重要です。



# *Memo*

---

## 4. 電話のかけ方とポイント (1 / 3)

インターンシップ前の事前訪問のアポイントメントを取り付ける電話を例に、ビジネス電話の流れを解説します。

### ①事前の準備

- 相手の電話番号、担当者（店長）の名前の確認
- メモ用紙、筆記用具、スケジュール表を準備
- 用件の整理
- [ \_\_\_\_\_ ] が適切か確認

### ②相手を確認する

- 掛け間違えていないか、サロン名をしっかりと聞き取る
- 電話を取った方が名乗った場合、念のため、名前もメモする

### ③自分の名前を名乗る

- 学校名、科名、学年、氏名をはっきりと伝える

### ④用件を伝える

- 端的に用件の概要を伝える
- 「お忙しいところ、失礼いたします。○月○日○曜日からお世話になりますインターンシップの件でお電話させていただきました。」

### ⑤話したい人へ取次ぎを依頼する

- 店長もしくは担当者に取り次いでもらう
- 名前が分かる場合は名前を入れる「店長の○○さまに（ご担当者の○○さまに）お取次ぎいただければと思います」

### ⑥再度、自分の名前を名乗る

- 既に最初に電話を受け取った方に伝えていても、再度、学校名、科名、学年、氏名をはっきりと伝える

### ⑦電話した用件を伝える

- 「お忙しいところ、失礼いたします。○月○日○曜日からお世話になりますインターンシップの件でお電話させていただきました。」

### ⑧相手の都合を尋ねる

- 「今、少々お時間を頂いても大丈夫でしょうか。」
- 「○分程度、お電話でお話しさせていただいてもよろしいでしょうか。」



ここまでで本題に入る準備が整いました。

# *Memo*

---

## 4. 電話のかけ方とポイント（2／3）

### ⑨用件を伝える

- [ ] を明確にして伝える
- 「インターンシップの前に、事前の挨拶と、必要な準備事項などについてお店にお伺いして確認させていただければと思っています。」

### ⑩アポイントメントを取る

- まずは相手の都合の良い日を上げてもらう
- 「何時でも良い」と言われたら、自分から日時を伝える
- 放課後や休日で日時を約束する「頂いた候補日時だと学校の授業と重なってしまうので、平日だと○時以降などではいかがでしょうか。」など
- 場所が良く分からぬ時は、道順や目印を聞いておく

### ⑪復唱する

- 翁ったことを確認するために繰り返す
- 「それでは○時頃、再度お電話させていただきます。」

### ⑫お礼を述べる

- 電話で時間を割いてもらったことに対してお礼を述べる
- 訪問当日のお願いをもう1度する
- 「本日はお電話で調整させていただきありがとうございました。それでは○日に訪問させていただきますので、当日はよろしくお願いします。」

### ⑬静かに受話器を置く

- 先方が電話を切った音を聞いて確認します。
- 先方が先に切らないようだったら、間をおいてから、丁寧に電話を切ります。

自然にこのような流れで電話を進められるように練習しましょう。



# *Memo*

---

## 4. 電話のかけ方とポイント (3/3)

先方が担当者不在の場合、忙しい場合

※先方にかけ直してもらうのではなく、 [ ] することを伝える

⑨改めて電話することを伝える

- 「それでは、改めて後ほどお電話させて頂こうと思います。」

⑩適切なタイミングを尋ねる

- 「何時ごろにおかけするとよろしいでしょうか？」

⑪復唱する

- 「○時頃、あらためてお電話させて頂きます。」

⑫お礼を述べる

- 「お忙しい所、ありがとうございました」

⑬静かに受話器を置く

- 先方が電話を切った音を聞いて確認します。
- 先方が先に切らないようだったら、間をおいてから、丁寧に電話を切ります。

ロールプレイで自分がどこまでできるか、改善点はないか、  
お互いに指摘し合って確認しましょう。



## アポイント電話のポイント

1. 面倒だからといって直接訪問しない
2. 忙しい時間には電話しない  
地域やサロンによって違いますが、土・日・祭日や金曜日の夕方、朝一番などは避けるようにしましょう。
3. 自分の言葉で話す  
電話を掛ける前に準備したメモ書きを棒読みにしないようにしましょう。メモは箇条書き（ポイントを絞って）にしましょう。
4. メモを必ず取る  
大事な内容と思えたかどうかに関わらず、話の内容については必ずメモを取るクセをつけましょう。その時は、不要な情報と思ったり、覚えていられるから大丈夫と思っても、後でもう1度同じことを尋ねることになったら相手も大きな迷惑をかけてしまいます。
5. 復唱する  
日時、場所、名前などは必ず復唱しましょう。聞き取りにくい言葉があった場合も、その場で聞き直すこと。
6. 大きな声で話す  
ボソボソとした声で話したり、聞き取りにくい小さな声で話すのは、顔が見えないだけにとても悪い印象を与えます。ハッキリと大きな声で話しましょう。

## 5. 訪問のマナー

訪問の際には、社会人になる気持ちで、しっかりと準備して臨みましょう。

### インターンシップ前の訪問の例

#### 準備

##### 身だしなみ

- 身だしなみを整えましょう
- 服装や外見で目立つようなことは避けましょう

##### 時間厳守

- 約束の時間には余裕を持って出かけましょう（5～10分前には到着するように心掛ける）
- 到着しても早すぎる訪問は相手にも迷惑になる場合があるので気を付けましょう

##### 持参物

- 筆記用具とメモ用紙は必ず携帯しましょう
- 学校から預かっている紹介カードなどの必要書類を忘れないようにしましょう

#### 訪問先サロンへの入店

##### コートを脱ぐ

- 冬場は、コートを脱いで、手に持って入店するようにしましょう（着たまま入ったり、中で脱いだりするのは失礼に当たります）

##### あいさつ

- 笑顔で挨拶をし、学校名、名前、用件、訪ね先の相手の名前を述べましょう

#### 訪問先サロンへの入店

##### メモを取る

- 伺ったことは出来るだけメモに残すようにしましょう
- インターンシップに向けて、服装、持ち物、出勤時間、昼食の持参の必要性などは必ず確認しましょう

##### お礼

- インターンシップでお世話になるお願いと、今日、時間を割いてくれたことに対するお礼を述べましょう

# *Memo*

---