

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、**時間帯**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、**相手が理解しやすい順番**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。

- 訪問や電話は相手の時間も割くことになること
- そのために、適した時間帯で行わなければ、相手に迷惑をかける可能性があることを理解させる。

生徒への問いかけの例

① コミュニケーション（情報の伝達や交換・意思の確認やすり合わせ）の手段について、どのようなものがあるか問いかけて列挙しておく、これから学ぶ部分について理解しやすくなることが考えられます。

文字によるコミュニケーション

- TwitterなどSNS
- 電子メール
- 手紙

対話によるコミュニケーション

- 電話
- 伝言
- 訪問
-
-
-

② “コミュニケーション手段の選択で失敗した経験”などについて話し合うことも有用です。

- 電話すればよかったのに、メールでやり取りして、時間がかかってしまった
- 行けばすぐに話が付いたのに、誤解を生じさせてしまった
- メールや手紙にしておけば間違いなかったのに、電話だったので日時を誤っていた

など

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、**話し手の気持ち**を伝えることができます。
- ✓ メールと違って、**すぐに**意見を交換したり、合意を得たりすることができます。

できないこと ・ 注意点

- ✓ 電話では、相手の**表情**や**態度**が分かりません。
- ✓ 相手の状況に**お構いなし**に時間を取ります。

こちらからの電話（行動）で、相手が何をしようとして中断して対応しなければならなくなる点で、**相手の都合を無視する一方的**な一面があると言えます。

- **手紙**や**メール**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。
- **訪問**は、事前に約束を取り付けてから何うことが通常なので、相手も無理ない時間帯に調整して対応することができます。

※ **訪問**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。

「相手の貴重な時間を割いてもらっている」という気持ちを忘れない！

電話が良い・悪いではなく、メリット（利点）とデメリット（難点）があるということを理解させる。

また、メリット・デメリットの理解に基づいて、“〇〇をする時には電話、××をする時には訪問”といった形式で覚えさせるのではなく、状況や内容に応じて、自らの判断で適切な手段を選べるようにすることが重要です。

今回は、訪問のアポイントメント取得のために事前に電話をする（そのためのやり方を学ぶ）ことが学習の主要な目的となっていますが、

必要に応じて、以下のような異なるケースを示すことで、形式的にコミュニケーション手段を決めてしまうことのリスクも伝える必要があります。

- 営業時間中や接客時間中など、“明らかに電話が取りにくい”と分かっている時には、よほどの緊急でない場合などは、多少、礼を失する形になったとしても、メールやFAXなど他の手段の方が適していることもあります。
- FAXの場合は、確認の電話を追って入れるなどして、確実に相手にメッセージが届くかどうかを確かめることが有効です。
- コミュニケーションする内容は同じであっても、初めてのタイミングでは電話で礼儀を尽くし、お互いが親交を深めてからはメールなどで連絡を取るように、時間の経過や互いの関係性で変わることもあります。

大切なのは、パターンを覚えることではなく、「相手に配慮して手段を選べるようになること」であることを強調します。

3. 電話の基本ルール

7つの鉄則

① <u>明るくハキハキと</u>	<ul style="list-style-type: none">・ 意識していつもより明るいトーンで話す・ 大きな口を開けて、ハキハキ話す・ 特に第一声は、地声よりも高めに出す
② <u>ゆっくりと</u>	<ul style="list-style-type: none">・ 早口は聞き間違えの原因・ 落ち着きのない印象、焦っている印象を与える・ スローテンポを心掛けて話す・ 紛らわしい言葉を避ける
③ <u>適度な音量で</u>	<ul style="list-style-type: none">・ 声が小さいと、マイナスのイメージを与える<ul style="list-style-type: none">✓ 自信がなさそう✓ 熱意がなさそう
④ <u>姿勢と態度を正して</u>	<ul style="list-style-type: none">・ 電話中の態度や姿勢は声の調子にも現れる・ 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
⑤ <u>メモを取って復唱する</u>	<ul style="list-style-type: none">・ 電話中はこまめにメモを取り、必ず復唱する<ul style="list-style-type: none">✓ 約束の日付・時刻、電話番号、などの数字✓ 名前や用件などの内容の重要ポイント
⑥ <u>周囲は静かに</u>	<ul style="list-style-type: none">・ 静かで落ち着いた場所でかける・ 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
⑦ <u>受話器は静かに置く</u>	<ul style="list-style-type: none">・ 電話を乱暴に切られると、相手は不快に感じる・ 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）

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。

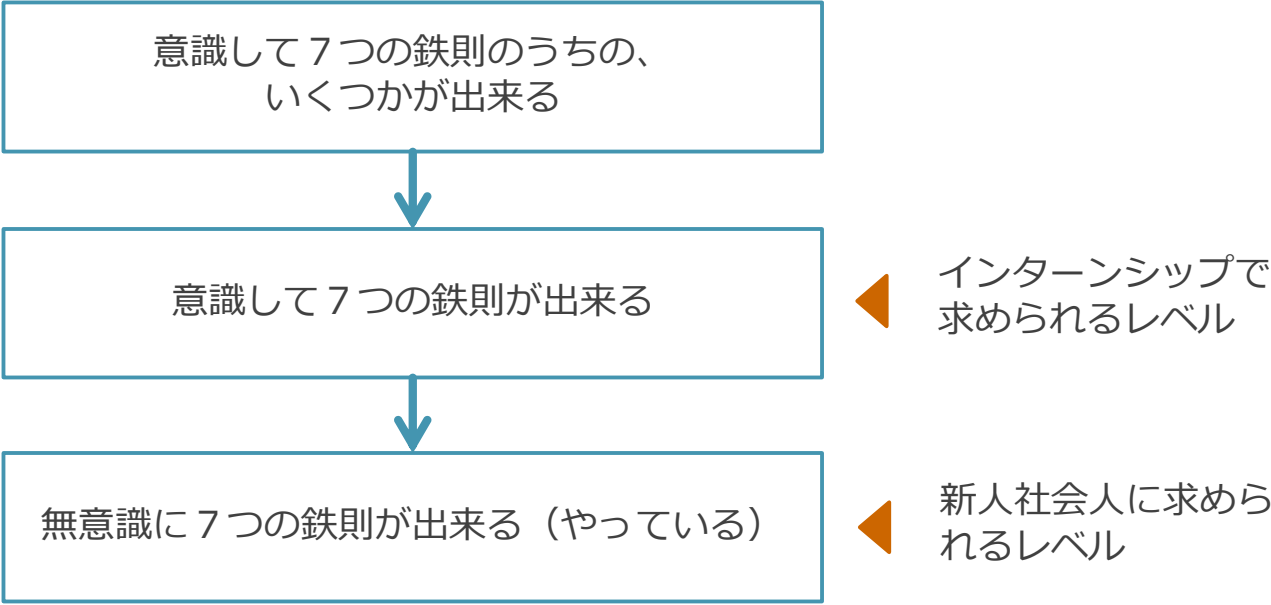
電話用の自分として“上記の鉄則を守る”ことが重要です。



電話の技術・テクニックを説明します。

修得までには、反復による時間がかかることを伝えます。

修得までの段階



【紛らわしい言葉の例と回避方法】

- 数字
 - ・ 1（イチ）と7（シチ）、8（ハチ）は誤解を生みやすいです。
 - ・ 「1時に来てください」「7時ですね。了解しました」などよくある失敗のケースです。
 - ・ 「ナナジですね？」という読みを変える工夫をしたり、「20時ですね？」という24時間制に読み変えたりすることで齟齬をなくします。
- 固有名詞
 - ・ 数字は、前後の文脈から“有り得ない”と判断が付くこともあります。（例えば、「うちは朝早くからやっているので7時に来てください」は“1時”に聞こえても変だと気付けます。）
 - ・ 一方で、固有名詞は前後の脈絡がないこともあるので、市川（イチカワ）なのか石川（イシカワ）なのかなど、聞き間違えていても違和感を感じないまま会話が終了してしまうこともあります。
 - ・ 固有名詞の場合は、「市場（イチ）のイチですか？」など異なる言葉で言い換えることで確認をします。

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
- **電話を掛ける時間帯**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。

ここでは、電話の会話の“流れ”に重点を置いて説明します。

実際の電話では、前段で説明している「7つの鉄則」を守りながら声を出し、例示している流れに沿って会話を進めていく必要があります。

解説のポイント

■ 自信が持てるまで、練習を促す

- ✓ すぐにできる人はいないので、今、出来ないことは心配ないこと。
- ✓ 友達とペアになって練習したり、1人でも実際に声に出して、想定している内容を繰り返したりなどして練習する。
- ✓ それでも、実際の電話の際には、想定していない流れになる場合もあるが、7つの鉄則を思い出して、焦らずに、ゆっくりハキハキと対応する。

■ 前段の準備（1／3の部分）が重要

- ✓ こちらがいくら準備していても、相手にとっては“突然の電話”になる。
- ✓ 焦っていきなり用件に入らないようにする。
- ✓ “相手が話を聞く準備・話をする準備”が整うように、担当者への取り次ぎを経て、自己紹介やこれから話そうとする要件の概要を伝えている。

■ 相手もいろいろな人が居る

- ✓ 早口な人、声が聞き取りにくいことなど、電話のトラブルも含めて、想定外のことが起きることもある。
- ✓ 無理して、意思疎通のできない会話をしても意味がないので、必要な場合は状況をちゃんと伝える・
- ✓ 「申し訳ありません。お電話が少し遠いようで、聞き取れませんでした。もう1度お話しただけますでしょうか」など。

4. 電話のかけ方とポイント（2 / 3）

⑨用件を伝える

- **5W2H**を明確にして伝える
- 「インターンシップの前に、事前のご挨拶と、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、平日だと〇時以降などではいかがでしょうか。」など
- 場所が良く分からない時や不安な時は、道順や目印を聞いておく

⑪復唱する

- 伺ったことを確認するために繰り返す
- 「それでは〇時頃、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。それでは〇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。



5W2Hとは...

Who (誰)	<ul style="list-style-type: none">自分がやることなのか、相手にお願いをしているか、誰に伝えるべきかなど“主体”“登場人物”をはっきりさせる
When (いつ)	<ul style="list-style-type: none">日時や期間を明確にする“いつまでに”という期限や、“いつごろ”といったタイミングなど、数字が中心となるので聞き違いにも気を付ける
Where (どこで)	<ul style="list-style-type: none">場所を明確にする場所名だけでなく、行けることが重要だったりもするので、不安な場合は、行き方や目印を確認する
What (何を)	<ul style="list-style-type: none">用件を明確にする事情を全部最初から詳細に話すことではなく、端的に何を話そうとしているかを伝えてから、詳細に移る
Why (何故)	<ul style="list-style-type: none">目的や理由を明確にする〇〇なので（＝理由）、こうしたい（＝What）というように、WhatだけでなくWhyとセットという意識が重要
How (どのように)	<ul style="list-style-type: none">手順ややり方、状態について明確にするHowが、話題としているWhyやWhatに結びついているかが重要
How Much (いくら) How Many (どれぐらいの量)	<ul style="list-style-type: none">支払うお金、持参するお金、頂くお金など、金銭に関する勘違いはトラブルのもと。数字の部分の齟齬が無いように慎重に確認する必要がある

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

※先方にかけて直してもらうのではなく、**自分から改めて**電話することを伝える

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

- 「〇時頃、あらためてお電話させていただきます。」

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。



不在時の対処までの解説を終えたら、ロールプレイを実施します。

ロールプレイの進め方例

- 2～3人で1組
- 相互に役割を変えて繰り返す
 - ✓ アポイントメントを取る生徒
 - ✓ 電話を受け取るスタッフ（2人の場合はこの役を外す）
 - ✓ アポイント日時をやり取りする店長
- シナリオを変えて繰り返す
 - ✓ 店長に取り次いでもらってアポイントメントを決定する場合
 - ✓ 店長が不在で、かけ直す旨を伝えて終了する場合
- 進め方
 - ✓ 役割とどのシナリオを行うかを決める
 - ✓ ロールプレイを行って電話の開始から終了までを行う
 - ✓ インターン生役の電話として、気づいた点や違和感のあった点などを指摘する
 - ✓ 1セット5分程度が目安

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なら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、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っ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

訪問のマナーの各項目について、補足説明を行う。

身だしなみ	<ul style="list-style-type: none">✓ 服装や髪形など“迷うぐらいだったらやらない”のが基本。✓ どうしても悩む場合は先生に事前確認を促す
時間厳守	<ul style="list-style-type: none">✓ 朝の通勤時間帯などは電車などの公共交通機関が遅延することもある✓ 「電車が遅れたからしょうがない」ではなく、懸念されるようだったら早めに出る努力が必要
持参物	<ul style="list-style-type: none">✓ 前日の夜には持っていくもの一式をバッグに詰めておくべき✓ 忘れ物がないか、出る直前にもう1度確認するぐらいの心掛けが必要
コートを脱ぐ	<ul style="list-style-type: none">✓ 社会人のマナーなので気を付ける✓ バッグなどにしまっただけで隠す必要はなく、腕に掛けるような形で入店する
あいさつ	<ul style="list-style-type: none">✓ 第一印象はとても重要✓ 仕事はこれからインターンシップを通じて理解するとしても、挨拶や返事はしっかりできることをアピール
メモを取る	<ul style="list-style-type: none">✓ メモを取らないと問題が起きるかどうかではない✓ メモを取っていると、話している相手も安心する（取っていないと、不安に感じる）
お礼	<ul style="list-style-type: none">✓ 学校の代表として接していることを最後まで忘れないこと

手順を覚えて着実にやれることも重要だが、コミュニケーションには“相手との意思疎通”が最も重要。
マニュアルに頼らずに、臨機応変に対応できるように心掛けさせる