

電話対応マニュアル

基本的な電話対応について

① まずは丁寧に名乗ります。

※ 日頃早口の方は、意図的にゆっくり話すことを心掛ける。



「はい、株式会社サンブリッジ みちラボ和歌山 (岩出) の〇〇です。」

② 先方が名乗った社名や氏名を復唱して確認する。

※ その後の流れが不明なのでメモをとる事を心掛ける。



「▲▲株式会社の■様ですね。お世話になっております。」

③ 用件に応じて以下のパターンに分かれる

▶ 担当者に取り次ぐ場合



「かしこまりました、●●ですね。ただいま代わりますので少々お待ちください。」

※ 電話を保留にして担当者に先方の社名&氏名を伝える。

▶ 担当者が不在の場合



「かしこまりました、●●ですが生憎いまは席を外しております(外に出ていますので)、よろしければ、代わりにご用件を承りまして伝言をさせていただくか、または折り返しのお電話をさせていただきますが、いかがでしょうか？」

➔ 先方の承諾があれば、伝言する内容を伺ってメモに控えた後、内容を復唱してから電話を切る。

※ 先方の社名・氏名・用件・受電した時間を記載したメモと共に担当者に連絡する。



「××●▼■ですね、承知いたしました。それでは私〇〇が責任をもってお伝えさせていただきます。お電話ありがとうございました。失礼いたします。」

※ 先方の社名・氏名・用件・受電した時間を記載したメモと共に担当者に連絡する。

➔ 先方から掛け直すと言われたら、お礼をいって電話を切る。



「かしこまりました。お手数をお掛けして申し訳ございませんが、どうぞ宜しくお願い致します。」

※ 先方から電話すると言われた場合でも、先方の社名・氏名・用件・受電した時間などを記載したメモと担当者に伝えておくのが望ましい。

➡ 折り返しの電話の方が良さそうなら、電話番号などを確認し、復唱してから電話を切る。
「それでは●●の方から折り返しお電話をさせますので、失礼ですが（もう一度お名前と）電話番号をお聞かせいただけますでしょうか？」

「ありがとうございます。▲▲株式会社の■様で、お電話番号は000-000-0000ですね。
それでは出来るだけ早くご連絡をさせますので、どうぞよろしくお願い致します。
私〇〇が承りました。失礼いたします。」

- ※ 出来るだけハキハキと、聞き取りやすい声とスピードを意識して話す。
- ※ 専門用語や難解な言葉は避け、分かりやすい言葉を使う。
- ※ 丁寧かつ親しみやすい言葉遣いを心がる。

例) 担当者が会議中に他企業から電話が来た場合



自分

お電話ありがとうございます。
株式会社サンブリッジ みちろボ和歌山(岩出)の●●です。

お世話になっております。
こちら株式会社●▲■の〇〇と申します。



相手



お世話になっております。

後藤様はいらっしゃいますでしょうか？



申し訳ございません。後藤はただいま会議中でございます。
よろしければ、ご伝言を承りますがいかがでしょうか？

では要件をお伝えさせていただきます。
(⇒要件を聞いてメモを取る。)



●●●●●の件についてですね。
承知致しました。私の方から後藤にお伝えさせていただきます。

よろしくお願いいたします。
失礼いたします。



失礼いたします。