【あしテラ】電話応対★実践マニュアル

事故防止を最優先｜受ける → 確認する → 記録する → Talknoteで伝える → 到達を確認する

【目的】電話応対の基本マナーは勿論ですが、伝達ミス・対応漏れ・個人情報事故・緊急案件の見落としを防ぐ為のマニュアルです。電話は「聞いたら終わり」ではなく、必要な相手に正確に伝わり、必要な対応に繋がったことを確認するまでが業務です。

❶ 基本的な対応マナー

場面	基本ルール
電話に出る	原則３コール以内。遅れたら「お待たせいたしました」。明るく、急がず、聞き取りやすい声で。
名乗る	「お電話ありがとうございます。株式会社サンブリッジ（または事業所名）、○○です。」
相手を確認	所属・氏名を確認。聞き取れないまま進めず、確実に把握できるまで丁寧に聞き直す。
保留・取次する場合	用件を確認してから保留。保留が長くなる場合は、一度戻り、折り返しを提案する。
指名スタッフが不在の場合	戻り予定、折り返し要否、期限、連絡先の担当者名・電話番号・用件などを確認する。
電話を終える場合	必要事項を復唱し、相手が切ったことを確認してから受話器を置く。

❷ 伝言を受けるときの「7点セット」

【ポイント】第三者が記録だけを見ても、誰から・何の用件で・何を・いつまでにすべきか分かる状態にする。

確認項目	記録する内容
①受電日時	○月○日 ○時○分。
②誰から	先方の所属＋氏名を特定する。利用者・家族等の場合は「利用者のフルネーム」を特定する。
③誰あて	当方の担当を特定する。推測で決めつけない。不明な場合は「不明」とし「推測」はそう添える。
④用件	結論 → 必要な対応 → 補足。（※「事実」と「推測や自分の解釈」を混ぜない）
⑤連絡先	折り返し先の所属＋指名＋電話番号を控えて、必ず「復唱」する。
⑥期限・緊急度	「今日中」「○時まで」「至急」等を確認する。
⑦折り返し要否	要／不要／どちらでも可、を明確にする。

❸ 特に「復唱すべき情報」

情報	理由・確認方法
氏名・会社名・事業所名	聞き間違い・同姓・似た名称を防ぐ。
電話番号	数字を区切って復唱。折り返し先が代表番号か直通かも確認。
日時・期限	「今日」「明日」だけでなく、可能なら日付・時刻に置き換える。
金額・数量・住所等の数字	1桁の違いが事故につながる情報は必ず確認。
担当者名・利用者名	誰の案件か、誰あてかを混同しない。
依頼内容・折り返し要否	最後に「○○ということでよろしいでしょうか」と要点をまとめる。

【復唱例】「確認いたします。○○様から△△さん宛、□□の件で、本日16時までに折り返しをご希望。お電話番号は073-XXX-XXXXでよろしいでしょうか。」（※タカはこうしていますが、確認要素が一緒なら別の順序でやってる方はそれでもOKです）

❹ 「良い伝言」と「危険な伝言」の具体例

危険な伝言	なぜ危険か	良い伝言
×「○○さんから電話あり。折り返してください。」	誰から／何の件／期限／番号が不明。担当者が判断できない。	「9/4 14:20、A病院の田中様から。○○さん宛に利用者B様の件。本日17時までに折り返し希望。TEL：xxx。受電：後藤」
×「利用者さんのお母さんが怒ってます。至急対応お願いします。」	事実と受電者の評価が混在。「至急」の具体的期限も不明。	「B様の母より『昨日の訪問について確認したい』との電話。声量が大きく、責任者との連絡を希望。本日中の折り返し希望。（ご立腹のような印象を受けました）」
×「営業の電話でした。」	誰から・何の提案か不明。必要な営業電話まで切り捨てる可能性。	「○○社△△様。複合機更新の提案。資料送付希望とのこと。担当者への取次は不要と回答しました。」

❺ Talknoteへの連絡投稿ルール

項目	共通ルール
投稿先	「誰に伝えるか」「どのノートに投稿するか」を投稿前に確認。
宛先	担当者を明確にし、必要に応じてメンションを使用。
本文	①受電日時 ②発信者 ③宛先 ④用件 ⑤必要な対応 ⑥期限 ⑦連絡先 ⑧受電者。
個人情報	必要最小限。投稿先ノートの参加者に共有してよい情報か確認する。
重要案件	Talknoteに投稿しただけで「伝達完了」としない。直接連絡・返信確認等を併用する。
訂正	誤記・誤投稿は放置しない。「誤：○○ → 正：△△」など訂正内容を明確にする。

【Talknote投稿テンプレート】
@スタッフ名
9/4、14:20、下記の電話がありました。
発信者：●●の○○様　（※●●は所属事業所や団体名など。漢字が不明な個人名はカタカナで書く。）
用件：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿
対応：折り返し［要／不要］　期限：＿＿＿＿　（※「▽▽までに折り返しお願いします／折り返し不要です」でもOK）
連絡先：＿＿＿＿＿＿　（※電話番号は読みやすいようにハイフンを入れる）
受電者：＿＿＿＿＿＿　（※電話を受けた人≒自分の名前）
（※必ずしもこのままで無くても良いのですが、全ての項目の情報が入っているか、必ず確認してください。）
（※新規依頼や、緊急案件の場合は、投稿で終わらせず、直接電話連絡も行ってください。）

❻ 電話の種類別「判断フロー」

電話の種類	対応フロー
通常の伝言	7点セット確認 → 復唱 → Talknote投稿 → 必要に応じ担当者の反応を確認
緊急・安全に関わる	生命・身体・事故・急変・重大なトラブル等 → 詳細を聞きすぎず必要事項を記録 → 管理者／担当者へ直ちに直接連絡 → Talknoteにも記録
クレーム・苦情	遮らず聞く → まず事実を記録 → その場で安易な約束・断定・反論をしない → 相手の希望（折り返し等）を確認 → 管理者／責任者へ共有
営業電話	会社名・氏名・用件を確認 → 担当者への取次が必要か判断 → 不要な場合は丁寧に終了 → 必要性が判断できない場合のみ担当者へ伝言
個人情報・判断困難	回答してよい情報か不明／本人確認ができない／誰に回すか不明 → その場で回答しない → 管理者・上位者へ確認

【最重要ルール】

迷ったら自己判断で完結させない。
「緊急性がある」「苦情・事故・個人情報に関わる」「回答してよいか分からない」「誰が対応すべきか分からない」
→ 管理者・上位者へ確認。
また、緊急案件はTalknote投稿のみで完結させず、投稿後に電話連絡を行う。