

# 電話対応マニュアル【電話の受け方】

## 1 名乗る・あいさつ

「はい、（部署名）（担当名）でございます。」

（部署名）

（担当名）

呼び出し音は3コール以内で電話に出る。

3コール以上の呼び出し音には「お待たせしました」と付け加える。

## 2 相手を確認する

名乗った場合 →「（相手）様ですね。いつもお世話になっております。」

名乗らない場合 →「失礼ですが、どちらさまでしょうか。」

聞き取れなかった場合

→「大変申し訳ございませんが、もう一度お願いいたします。」

## 3 取り次ぐ

「ただ今おつなぎいたしますので、少々お待ちください。」

「〇〇はただ今席をはずしております。」

→戻り次第こちらからお電話いたしましょうか。」

→恐れ入りますが、ご連絡先をお願い致します。」

「私、（担当名）と申しますが、

よろしければ代わってご用件をお伺いいたしましょうか。」

## 4 用件を聞く・確認をする

※伝言はメモを取って復唱し、必ず相手に自分の名前を伝える。

（担当名）

## 5 しめくり

「よろしくお願いいたします。」

「失礼いたします。」

「ありがとうございました。」

※相手が電話を切ってから受話器をおく。