

# 電話対応マニュアル【電話のかけ方】

## 1 ダイヤルをする

※相手の電話番号を確認する。

## 2 名乗る・あいさつ

「（社名）（所属）の（氏名）と申します。いつもお世話になっております。」

## 3 相手を確認(指名)する

「（相手）さんをご在宅でしょうか。」

「（所属名）の（相手）さんをお願いいたします。」

## 4 用件を要領よく話す

※相手の都合を確認してから話し始める。

※用件は5W1Hでわかりやすく伝える。

When いつ

Where どこで

Who だれが

What なにを

Why なぜ

How どのように

※あいまいな発音や専門用語は避け、簡潔に話す。

## 5 用件が通じたか確認する

※要点を簡単に復唱する。

## 6 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。」