

3章

電話応対

1 電話応対の心構え

2 電話のマナー

3 外線電話の受け方

1

電話対応の心構え

① 正確に

② 迅速に

③ 感じよく



わかりました。では、
失礼します。



あ、はい。
03-1234-5678で
す。

タムさんの電話応対、どう思いますか？

2

電話のマナー

① 電話を受けるときは3コール以内に

② かかってきた電話は自分から切らない

③ 電話をかけるときは相手の時間に配慮

④ ながら電話はNG

3

外線電話の受け方

●ベルが鳴ったらすぐに受話器を取る

①名乗る

▶ 「はい、〇〇（施設名）でございます」
「おはようございます。〇〇（施設名）でございます」
「お待たせいたしました。〇〇（施設名）でございます」

②相手の名前を 復唱確認する

▶ 「（△△会社の）□□様でいらっしゃいますね
+
いつもお世話になっております」

③取り次ぎ

▶ 名指し人在席の場合
「××（名指し人名）でございますね。
ただ今おつなぎいたしますので、少々お待ちください」

●名指し人が不在のときは

席にいないとき



「××（名指し人名）でございますね。
ただ今席を外しておりますが、
いかがいたしましょうか」

外出しているとき



「××(名指し人名)でございますね。
ただ今外出しており、〇時頃戻る予定ですが、
いかがいたしましょうか」

戻って来たら
電話がほしいと
言われたとき



「承知しました（かしこまりました）。
恐れ入りますが、お電話番号をお聞かせいただけますでしょうか（お聞かせ願えませんでしょうか・お聞きしてもよろしいでしょうか）」

・電話番号を聞いたら

「念のため確認いたします。

□□□-□□□□-□□□□でよろしいでしょうか」

伝言を頼まれた
とき



・伝言を聞いたら

「念のため確認いたします。

・・・・・・・・・・ということよろしいでしょうか」

続けて

「△△（自分の名前）が承りました（お受けしました）」

●電話を切るときは

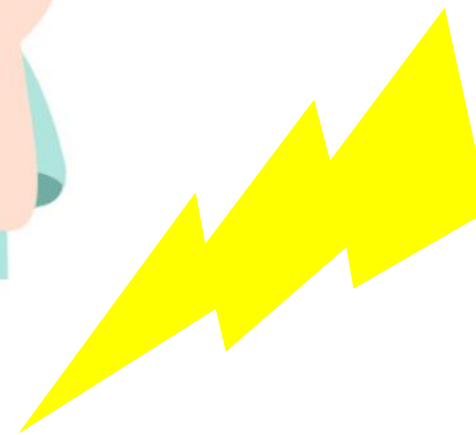
電話をかけて
くれたことへの
お礼を言う



「お電話ありがとうございました。失礼いたします」

失礼いたします。

はい



基本となる電話対応の受け方、しっかりマスターしましょう。