

◎ 電話が掛かってきました！（電話は3コール以内に出ること！）

基本：ハッキリ・ゆっくり・大きな声で電話に出ます。

① 朝（始業～11:00まで）

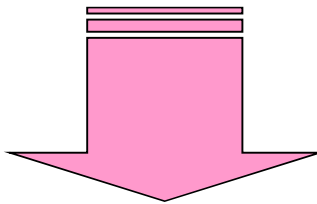
『おはようございます！【〇〇事業所】 〇〇（氏名）でございます。』

② 昼（11:00～就業まで）

『お電話ありがとうございます！【〇〇事業所】 〇〇（氏名）でございます。』

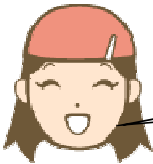
③ 3コール以上電話が鳴った場合

『お待たせいたしました、【〇〇事業所】 〇〇（氏名）でございます。』



※ 先方が社内（社員・パート等）の場合、
『お疲れ様です！〇〇（自分の名前）です。』

※ 先方が社外（取引先様・利用者様等）の場合、
『いつもお世話になっております。』



先方：『△▽△と申しますが、〇〇さんはいらっしゃいますか？』

① いる場合

『〇〇ですね。しばらくお待ちください。』 ⇒ 保留ボタンを必ず押す

② いない場合

『大変申し訳ございませんが、只今〇〇は外出（席を外して）しております。』
『いかがいたしましょうか？』

2-1 『伝言してください。』と言われた場合。

ご連絡先（電話をくれた方の氏名や会社名、電話番号）とご用件を聞く。

『ありがとうございました。私、〇〇（自分の氏名）が伝言を承りました。

失礼いたします。』と言って電話を切る。

注意：先方が電話を切られたのを確認してから受話器を置くこと！

2-2 『それでは折返し電話をください。』と言われた場合。

『かしこまりました。折返しお電話させていただきます。〇〇は☆時頃の戻りになりますが、よろしいでしょうか？失礼ですが、もう一度お名前とご連絡先をいただけますか？（電話をくれた方の氏名や会社名、電話番号を必ず聞く）

どうもありがとうございました。失礼いたします。』と言って電話を切る。

2-3 『それではまた掛けなおします。』と言われた場合。

『お電話があったことをお伝えいたします。失礼ですが、もう一度お名前とご連絡先をいただけますか？（電話をくれた方の氏名や会社名、電話番号を必ず聞く）
どうもありがとうございました。失礼いたします。』と言って電話を切る。



◎ 伝言の書き方（先方の会社名・担当者名・連絡先は絶対明記）

伝言の内容：いつ、どこで、誰が、何を、どうした を明確・簡潔に！

- ※ 利用者様のご家族からの場合、利用者様の氏名も確認。
- ※ 電話のあった日時、受けた者の氏名も明記



保留されていた電話に出るときは、

① 取次ぎを受けて電話を代わる場合、

『お電話代わりました！〇〇でございます。』

保留されている電話には、
とにかく速やかに出ましょう！

② 取次ぎを受けて電話を代わる（30秒以上保留時間があつた）場合、

『大変お待たせいたしました。〇〇でございます。』

③ 取次ぎがスムーズに出来ない場合、（明らかに先方をお待たせしてしまうような場合）

『大変申し訳ございませんが、〇〇は他の電話に出てしまいました（理由は臨機応変に対応）のでこちらから折返しご連絡差し上げます。失礼ですが、もう一度お名前とご連絡先をいただけますか？（電話をくれた方の氏名や会社名、電話番号を必ず聞く）
どうもありがとうございました。失礼いたします。』と言って電話を切る。

- ※ 基本的に最初にこの電話を取った人が対応します。
- ※ 落ち着いて冷静に対応しましょう。



電話対応のポイント！

弊社のお仕事は、「サービス業」です。サービス業のお仕事で「電話対応」がとても重要だということは、いうまでもありません。電話を掛けて来てくださったお客様は、最初に電話に出た社員の対応でその会社を無意識に評価判断します。くれぐれもお客様に失礼のないよう、しっかりとした電話対応能力を身に付け、



◎ 電話を掛けます！

(間違い電話に注意！)

基本：ハッキリ・ゆっくり・大きな声で話します。

『お世話になっております。【〇〇事業所】（支店名）の〇〇
（氏名）ですが、☆☆（役職）の△▽様いらっしゃいますでしょうか？』

- ① 本人が出た場合、（再度、自分の名前を名乗りご挨拶します）

『お世話になっております。【〇〇事業所】〇〇（支店名）の〇〇
です。こんにちは。（おはようございます or こんにちは）』

- ② 不在の場合、

『それでしたら、また改めてご連絡させていただきます。電話があった事だけ
お伝えください。よろしくお願いいたします。』と言って電話を切る。

※ 急ぎの場合は、『ご伝言お願いしてもよろしいでしょうか？』と了承をいただき伝言する。

**電話を掛けるときは、まず自分から大きな声でハッキリと
自分の事業所名・氏名を名乗るのが最低限のマナーです！**

□メモ

社外秘