電話応対マニュアル

電話のマナーは社会人としての基本として身につけるべきものです。電話応対によって、企業の評価につながることもあります。弊社では、新入社員研修として、電話応対のほか、社外文書の書き方、メールの書き方を実施するもので、社員一人ひとりの財産となるよう、しっかり吸収し、実践でさらに磨きをかけていくことを願っています。

最近はメールでの連絡が主流となり、電話をかけたり、受けたりする機会が少なくなってきました。しかし、電話は、文章では表せないコミュニケーションツールとして大事なものです。弊社では、取引先とのやり取り、お客さまからの問い合わせ等に対して、直接声を伺うことができる電話を重視しています。

ここでは、電話応対として、電話の受け方、電話の取り次ぎ方、不在対応等を確認します。

１．電話の応対

電話を受ける場合の応対は、その状況によって異なります。状況別に理解しましょう。

1.1　電話を取るタイミング

　電話の呼び出し音（コール）が鳴ったら、できるだけ素早く受話器を取ります。そのコールの回数によって、応答の第一声を変えます。

1.1.1　なるべく早く電話を取る：３コール以内

１）３コール以内で電話を取った場合

午前10時まで おはようございます。技術システムズでございます。

午前10時以降 お電話ありがとうございます。技術システムでございます。

２）３コール以上5コール程度鳴った場合

お待たせいたしました。技術システムズでございます。

３）5コール鳴ってしまったとき

大変お待たせいたしました。技術システムズでございます。

1.1.2　必ずメモを取る

電話に出たら、必ずメモの準備をします。そのため、手元にはつねにメモとペンを用意しておくことが大事です。以下は、電話の流れを例にします。

１）先方が名乗ったら、同時にメモを取ります。

相手：○○社の山田と申します。経理部の岩崎部長とお話をさせていただきたいのですが。

２）相手の名前を復唱し、挨拶をします。

○○社の山田様ですね。いつもお世話になっております。経理部の岩崎につなぎますので、少々お待ちください。

補足：メモについて

メモを取る場合は、相手の社名、部署、名前等を素早く書く必要があります。聞き取りにくい社名や変わった社名など初めて聞く場合は混乱することもあります。取引先の社名などは事前に覚えておくようにします。また、復唱の際に間違ってしまった場合は、「大変失礼をいたしました。○○様ですね」とお詫びをします。

メモは1つの財産です。日時や取り次いだ部署、氏名などを明記し、整理しておおくとよいでしょう。

1.1.3　規定の電話連絡メモ

取り次ぐ相手が不在の場合は、電話があったことをメモで残しておきます。

規定の複写式電話連絡メモを利用し、相手の社名（部署、役職等）、氏名、用件を簡潔に記載します。