電話対応マニュアル

〔会社名〕 作成日:〔　年　月　日〕 担当:〔部署・氏名〕

1. このマニュアルの使い方

会社にかかってくる電話の受け方と、場面ごとの言い方・判断の基準をまとめたものです。電話の近くに置き、迷ったときに見返してください。〔 〕の部分は、自社に合わせて書き換えてください。

2. 基本の心がけ

- 3 コール以内に出ます。3 コール以上鳴ったときは「お待たせいたしました」を添えます。
- 電話の近くに、メモと伝言メモの用紙を用意しておきます。
- 明るく、はっきり、少しゆっくり話します。
- 相手の会社名と名前は、聞いたらすぐにメモします。
- 数字・日付・名前・電話番号は、必ず復唱して確かめます。

3. 電話の受け方

場面	言い方	次にすること
電話に出る	「お電話ありがとうございます。〔会社名〕、〔名前〕でございます。」	朝 10 時ごろまでは「おはようございます」でも構いません
相手が名乗った	「〔相手の会社名〕の〔名前〕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。」	会社名と名前をメモします
相手が名乗らない	「失礼ですが、お名前を伺ってもよろしいでしょうか。」	会社名も伺います
聞き取れない	「恐れ入りますが、お電話が少々遠いようです。もう一度お願いできますでしょうか。」	聞き直すのは失礼ではありません
用件を伺う	「どのようなご用件でしょうか。」	要点をメモし、担当者を判断します

4. 取り次ぎ

場面	言い方	次にすること
担当者が分かる	「〔担当者〕でございますね。少々お待ちくださいませ。」	保留にし、担当者に相手の会社名・名前・用件を伝えます
担当者が分からない	「担当の者におつなぎいたしますので、ご用件を伺ってもよろしいでしょうか。」	用件から担当を決めます。迷ったら〔判断する人〕に聞きます
待たせている	「お待たせして申し訳ございません。もうしばらくお待ちいただけますでしょうか。」	30 秒を超えそうなら一度戻り、折り返しを提案します

保留にする前に「少々お待ちください」と伝え、保留中の声が相手に聞こえないようにします。

5. 担当者が不在のとき

不在の理由の伝え方

理由	言い方
席を外している	「申し訳ございません。〔担当者〕はただいま席を外しております。」

理由	言い方
ほかの電話に出ている	「申し訳ございません。〔担当者〕はただいまほかの電話に出ております。」
会議中	「申し訳ございません。〔担当者〕はただいま会議中でございます。〔時刻〕ごろに終わる予定です。」
外出している	「申し訳ございません。〔担当者〕は外出しておりまして、〔時刻〕ごろに戻る予定です。」
休んでいる	「申し訳ございません。〔担当者〕は本日お休みをいただいております。〔日付〕には出社いたします。」

次にすることを伺う

「戻りましたら、こちらからお電話いたしましょうか。」と、折り返し・伝言・かけ直しのどれがよいかを伺います。折り返す場合は、電話番号と都合のよい時間を伺い、復唱します。

伝えないこと

担当者の携帯電話の番号・行き先・休みの理由・私用の予定は伝えません。急ぎの用件のときは、「至急、〔担当者〕に連絡を取り、折り返しお電話するよう申し伝えます。」と答え、社内で担当者に連絡します。

6. 伝言メモ

伝言を受けたら、次の 6 つを伝言メモに書きます。

1. だれあて（担当者の名前）
2. 受けた日時（午前・午後まで）
3. 相手の会社名・名前
4. 用件（要点だけ。数字と日付は正確に）
5. 折り返しの要否と、折り返し先の電話番号
6. 受けた人の名前

最後に「〔担当者〕が戻りましたら申し伝えます。私、〔自分の名前〕が承りました。」と伝えます。書いたメモは担当者の机の決まった場所に置き、急ぎの用件は社内のチャットや電話でも知らせます。

7. 営業電話

場面	言い方	次にすること
提案・売り込みの電話	「あいにく、お電話でのご提案はお受けしておりません。」	取り次ぎません。会社名と電話番号を記録します
担当者の名前を聞かれた	「担当の者からは、必要があればご連絡いたします。」	担当者の名前は伝えません
何度もかかってくる	「以前にもお伝えしましたとおり、お受けしておりません。失礼いたします。」	〔責任者〕に伝えます

次の場合は営業電話でも取り次ぎます：〔取引先からの紹介、契約中の会社からの案内など、自社で決めた例外〕

8. クレーム

順番	すること	言い方の例
1	話を途中でさえぎらずに聞く	「さようでございますか。」
2	不便をかけたことにおわびする	「ご不便をおかけし、申し訳ございません。」
3	事実を確かめる（いつ・何が・どうなったか）	「確認のため、詳しくお聞かせいただけますでしょうか。」

順番	すること	言い方の例
4	その場で約束しない	「確認のうえ、担当の者からご連絡いたします。」
5	責任者に引き継ぐ	「本日〔時刻〕までに、〔責任者〕からご連絡いたします。」

返金・交換・値引きなどは、その場で約束しません。内容は、日時・相手・話の要点・自分の対応を記録し、〔責任者〕に引き継ぎます。大声・長時間・同じ要求のくり返しが続くときは、1 人で抱えずに〔責任者〕に代わってもらいます。

9. 電話を終えるとき

「お電話ありがとうございました。失礼いたします。」と伝え、相手が切ったのを確かめてから受話器を置きます。自分からかけた電話は、自分から切っても構いません。

10. 受付で答えてよいこと

よくある質問	答え方
営業時間	「〔平日 9 時から 18 時まで〕でございます。」
定休日	「〔土曜・日曜・祝日〕はお休みをいただいております。」
所在地・道順	「〔住所〕でございます。〔最寄り駅〕から徒歩〔 〕分です。」
支払い方法	「〔銀行振込・クレジットカード〕をご利用いただけます。」
〔自社でよくある質問〕	〔答え方〕

ここにない質問は、その場で答えずに担当者から折り返します。

11. 連絡先の一覧

部署	担当者	内線	急ぎのときの連絡方法
〔 〕	〔 〕	〔 〕	〔 〕
〔 〕	〔 〕	〔 〕	〔 〕
〔 〕	〔 〕	〔 〕	〔 〕
〔 〕	〔 〕	〔 〕	〔 〕

12. 見直しの記録

日付	直したところ	担当
〔 〕	〔 〕	〔 〕
〔 〕	〔 〕	〔 〕
〔 〕	〔 〕	〔 〕