

# 電話の受け方について

≪基本は、外線が鳴ったら、**3コール以内**に出る。≫

→「**はい。町にくらす会でございます。**」

≪**3コール以内**に出れなかった時≫

→「**お待たせ致しました。町にくらす会でございます。**」

≪**あってはいけない事**ですが、もし、それ以上に鳴ってしまった時≫

→「**大変お待たせ致しました。町にくらす会でございます。**」

①あなたの声で法人の第一印象が決まります。少し声を高めに張り上げて、明るく元気な声で電話に出ましょう。不機嫌な声や、聞き取りにくい話し方はNGです。

②電話を取次ぐときは保留にしてから声を出します。

※**長く保留にしない**

③電話を取次ぐときも、担当者が電話を取るまでは電話から目を離さないようにします。もしなかなか電話に出られない場合には機転をきかせましょう。

④自分が対応する電話を一旦保留にすることがあります。こうした場合にも、あまり長く保留にするのは失礼になります。

・**即答できない(考慮すべき)案件**

・**回答のための調べものが必要な案件、**

・**上司に相談して答えなくてはならない案件、**

・**施設内で相談して答えなくてはならない案件**

こうした場合、長くお待たせするよりも、かけなおす方が印象が良くなります。



「**恐れ入ります。その件に関しましては折り返しお電話をさせて頂くということでしょうか?**」

⑤相手が、名を名乗らないときは、

「**失礼ですが、どなたさま(どちらさま)でいらっしゃいますか?**」と尋ねてください。

⑥電話を切る時には、電話はかけた方が切るのが基本。

受けた電話を切る時は、相手が切ったのを確認してからそっと受話器を置きます。

## 必ず確認する事項

- ①会社名
- ②相手の名前
- ③用件
- ④連絡先
- ⑤受けた時間

は、必ず伺い、メモに書き留めましょう。

# 電話対応の例

例えば、県障害福祉課様から連絡があった場合

はい。町にくらす会でございます。



いつも大変お世話になって  
おります。



申し訳ございません。志井田は、  
只今席を外しておりますので、  
差支えがなければ、ご用件を  
お伺いしてもよろしいでしょうか？



○△□※の件ですね。承知致しました。  
斤り返し志井田から、ご連絡をさせて頂きま  
すので、念の為ご連絡先を教えてくださいませんか？



復唱させて頂きます。  
お電話番号が、029-301-1111。  
県障害福祉課の〇〇様ですね。



承知致しました。  
では、失礼致します。



県障害福祉課の〇〇です。



志井田さんはいらっしゃい  
ますか？



○△□※の件を確認させて頂きたいので、  
お伝え願えますか？



番号は、029-301-1111です。  
県障害福祉課の〇〇と申します。



はい。よろしくお願ひします。



※外線に出た方は、指名された方に必ず連絡をしてください。その際には、組織図に習ってください。

※県から連絡があった際には、すぐに志井田さんに連絡してください。  
(FAXが入った時にも同様です)

※電話の最後には、内容を復唱することも忘れないようにしましょう

※相手の声が小さいなどで聞き取れないときには、そのままにせず、必ず聞きましょう。

※同法人の職員の名前を出す時には、「さん」付けはいいません。たとえ上司であっても呼び捨てで





す。