📘 業務マニュアル：電話応対業務

1. 目的

本マニュアルは、社外・社内からの電話に対する適切な応対を行い、企業の信頼性を高めるとともに、業務の円滑な進行を図ることを目的とします。

2. 業務範囲

このマニュアルは、一般社員が代表電話または各部署にかかってきた電話を受ける場合を対象とします。取引先、顧客、社内関係者を含みます。

3. 応対の基本姿勢

電話は3コール以内に出ることを原則とします。

明るく、はっきりとした声で応対します。

相手の話は途中で遮らず、丁寧に聞き取ります。

メモを取りながら対応し、情報の聞き漏れを防ぎます。

4. 電話の受け方

受話器を取る前に深呼吸して落ち着く。

受話器を取り、「はい、お電話ありがとうございます。○○株式会社 ○○部の□□でございます」と名乗ります。

相手の名前・会社名を確認し、必要に応じて復唱します。

担当者不在の場合は、以下のいずれかで対応します：

　- 伝言を預かる

　- 折り返しのご連絡をお約束する（折り返し先の電話番号・時間帯を確認）

　- 担当者のメールアドレス等を伝える（社内規定に準ずる）

5. 電話の取次ぎ

担当者が社内にいる場合：「少々お待ちくださいませ。ただいまおつなぎいたします」

社内にいない場合：「あいにく、○○はただいま席を外しております」

　→その後、折り返し対応または伝言メモ記入

6. クレームや要望の場合

感情的にならず、相手の言葉を受け止める姿勢を大切にします

必要に応じて上長または担当者に速やかにエスカレーションします

「ご迷惑をおかけし申し訳ございません」など、基本的な謝罪表現を用います

7. その他注意事項

社内外問わず、電話内容は漏洩しないよう十分に注意してください

話し方や態度は、会社全体の印象に影響を与えることを意識してください

不明な内容については、その場で曖昧な返答はせず、確認後折り返します

8. 更新履歴

バージョン 日付 更新内容 作成者

1.0 2025/06/12 初版作成 総務部