📘 業務マニュアル：来客対応業務

1. 目的

本マニュアルは、社外からの来訪者に対し、丁寧かつ円滑に対応することを目的とし、企業イメージの向上および業務効率の向上を図るための基本手順を定めます。

2. 業務範囲

本手順は、受付担当者、または来客の一次対応を行う部署のメンバーを対象とします。

3. 来客前の準備

当日の来訪予定は「来客予定表」または社内システムにて事前に確認しておくこと

応接室や会議室の予約状況を確認し、必要に応じて準備（清掃・換気・資料・飲料など）を行う

来訪者の社名・氏名・訪問目的・担当者名などの情報を把握しておく

4. 来客時の対応手順

来客を確認したらすぐに対応に出る（呼び鈴やドアチャイムにも注意）

「いらっしゃいませ。ご来訪ありがとうございます。お名前とご用件をお伺いしてもよろしいでしょうか」と丁寧に声掛け

来訪者の会社名・氏名・訪問目的を確認し、面会予定の担当者に内線やチャットで連絡

担当者が来るまでの間、待合スペースや応接室へご案内（必要に応じてお茶などの提供）

5. 応接中のフォロー

担当者が応接中で長引く場合は、別室対応や飲み物の補充など臨機応変に対応する

応接中に備品が必要となった場合は速やかに対応または手配する

応接室に他の来客が重ならないよう、使用状況を常に確認しておく

6. 退室時の対応

「本日はお越しいただき、誠にありがとうございました」とお見送りの言葉をかける

出入口まで案内する（必要に応じてエレベーターや玄関まで）

お忘れ物の有無を確認する

来訪記録を記入またはシステムへ入力（日時・社名・氏名・担当者名など）

7. 注意事項

態度・言葉遣いは会社の印象を左右する重要なポイントです。常に丁寧で誠実な対応を心がけること

初めての来訪者や要注意人物の場合は、必ず上長へ報告すること

個人情報の取り扱いには十分注意すること（社外秘の情報は控える）

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 総務部受付担当