

南部町学校職員

来客と電話の

接遇マニュアル



南部町学校事務の共同実施組織

平成18年3月

来客応対



来校者の姿が見えたら

すぐに席を立ち出迎えましょう

「こんにちは。どのようなご用件でしょうか？」

「失礼ですがどちら様でしょうか？」

- ・ 笑顔であいさつをして、お出迎えします。
- ・ お客様のご用件をうかがいます。



職員をたずねて来られたとき

- ・ お客様の名前を伺い、お待ちいただきます。

「はい、少々お待ちください」

「申し訳ありませんが、〇〇は 今

…ですので少々お待ちいただけますか」

※理由を添えるとより丁寧になります

「ただ今放送で呼んでおりますので」

「ただ今来客中ですので」

職員が不在のとき

「ただ今授業中ですがどういたしましょうか？」

- ・ お客様にお詫びの言葉と理由を添えて、不在を伝えます。
- ・ 伝言等があれば受けます。

「何か伝えることがありますでしょうか？」

電話応対



見えなくても常にスマイル

電話に出る職員は、すべて**学校の代表者**です。先方からは見えなくても、不愉快な思いをさせる電話応対では学校全体のイメージダウンにつながってしまいます。

お客様は顔が見えない分、あなたの声だけを頼りに判断します。見えなくても*こそていねい*に、そして常に**スマイル**で、感じのよい電話応対を心がけるようにしましょう。

電話をかけるとき

1. 相手の役職。氏名を確認
2. 用件を整理し、資料を準備

電話がかかったとき

「おはようございます。南部中学校の〇〇と申します」
「…様のお宅でしょうか」「…学校でしょうか」



取次ぎ依頼

★ 相手が分かっている場合

「恐れ入りますが、…先生をお願いいたします」

★ 相手が不明の場合

「恐れ入りますが、…の件についてお聞きしたいのですが担当の方をお願いいたします」

相手が出たら

☆相手が分かっている場合

「…学校の〇〇と申しますが、…の件についてお電話いたしましたのですが」

相手が不明のとき

「お忙しいところ申し訳ございません。私、…学校の〇〇と申しますが、…の件についてお電話いたしましたのですが」

1. 用件は、要領よく、簡潔に。
2. 最後に要点を復唱し、確認する。

電話を切る

基本的に電話をかけた方から受話器を置く。

(受話器を置くときは、静かに)



電話を受けるとき

心の準備

電話対応では常に自分が職場の窓口（あなたが学校の代表）であることを確認しておく。

準備

電話の側にはメモ用紙と筆記用具を忘れずに。



呼び出し音は3回以内

ベルが鳴ってから、**3回以内に電話に出る**ようにしましょう。そ

れ以上ベルが鳴ってから出る場合は「お待たせしました」の一言を忘れずに。

出るときは所属名と自分の名前を

これは**大事**

「はい、・・・学校 ○○です」

電話に出るときは学校名を名乗るのは当然ですが、一緒に**自分の名前**を名乗りましょう。

「南部中学校、○○です」と言って電話に出れば、お客様にいい印象を与えるとともに、自身の電話対応にも責任感が出てきます。

× 「もしもし」 は使いません。

★相手が名乗らない場合

「恐れ入りますが、どちらさまでしょうか」



あいさつします

朝であれば「おはようございます」

関係する機関等とのやり取りであれば「いつもお世話になっております」

電話を切るときは「失礼いたします」「ごめんください」

といったあいさつの言葉をいれるだけで、やさしい印象を与え、話しやすい雰囲気になります。

取り次ぐ場合

「校長の○○でございますね。少々お待ちください」

* 内部の人間には敬称を付けない。敬語を使わない。

校長先生、○○先生、○○さん、など。

× 「〇〇先生は、今 おられません」

該当の職員が外出しているとき

「申し訳ございません。〇〇はただいま外出しております」

「…時に戻る予定になっておりますが、もしよろしければご用件を承りましょうか？」

「伝言をお願いします」と言われたと

※ 内容は正確に受け、要領よく簡潔に

☆ 月日・時刻(いつ)だれから ☆だれに ☆用件 ☆受けた職員名
用件を伺い、復唱してから「私、〇〇が承りました」

・電話があったということを伝えるメモも残すようにしましょう。
復唱してから「私、〇〇が承りました」

「戻られたら電話をお願いします」と言われたとき

「恐れ入りますが、お電話番号をお願いいたします」

電話番号を復唱し、「私、〇〇が承りました」

「再度電話します」と言われたとき

「申し訳ございません。〇〇は…時ごろ戻りますので、
よろしく願いいたします」

☆ 電話があったことを伝えるメモも残す。「私、〇〇が承りました」

該当の職員が休暇を取っているとき

「申し訳ございませんが、本日は休暇をいただいております」

★ 相手が受話器を置いたのを確認してから受話器を置く ★

- ※ 電話をかけた方から受話器を置く
- ※ 受話器を置くときは静かに

応対終了です



〔電話があったこと(だけ)を伝えるメモ]も **結構大事**

「…の〇〇さんから電話があった」と聞いておけば、「先ほどはお電話をいただいた
そうですが失礼しております」等、相手にとって丁寧な対応となりますし、かかって
来た人にとって相手が大事な人だった場合、こちらからかける、等の対応ができます。
「またかけます」と言われたとしても「電話があった」ことを伝えることは大事なことです。

- ・受けた職員は、メモの用件について必ず対応して下さい。
- ・その後の対応は、受けた職員のみならず、学校の信用に繋がるからです。