１．電話の応対

　電話を受ける場合の応対は、その状況によって異なります。状況別に理解しましょう。

1.1　電話を取るタイミング

　電話の呼び出し音（コール）が鳴ったら、できるだけ素早く受話器を取ります。そのコールの回数によって、応答の第一声を変えます。

1.1.1　なるべく早く電話を取る ：３コール以内

１）３コール以内の場合

　午前10時まで おはようございます。技術システムズでございます。

　午前10時以降 お電話ありがとうございます。技術システムズでございます。

２）３コール以上5コール程度の場合

　お待たせいたしました。技術システムズでございます。

1.1.2　必ずメモを取る

　電話に出たら、必ずメモの準備をします。そのため、手元にはつねにメモとペンを用意しておくことが大事です。以下は、電話の流れを例にします。

１）先方が名乗ったら、同時にメモを取ります。

相手：○○社の山田と申します。経理部の岩崎部長とお話をさせていただきたいのですが。

２）相手の名前を復唱し、挨拶をします。

○○社の山田様ですね。いつもお世話になっております。経理部の岩崎につなぎますので、少々お待ちください。

　メモを取る場合は、相手の社名、部署、名前等を素早く書く必要があります。聞き取りにくい社名や変わった社名など、初めて聞く場合は混乱することもあります。取引先の社名は事前に覚えておくようにしましょう。

　また、復唱の際に間違ってしまった場合は、「大変失礼をいたしました。○○様ですね」とお詫びをします。メモは1つの財産です。日時や取り次いだ部署、氏名などを明記し、整理しておくとよいでしょう。

1.1.3　規定の電話連絡メモ

　取り次ぐ相手が不在の場合は、電話があったことをメモで残しておきます。

　規定の複写式電話連絡メモを利用し、相手の社名（部署、役職等）、氏名、用件を簡潔に記載します。