

新入社員向け 電話応対マニュアル

(社名) / 機械部品卸売 対象：新入社員 主な電話の相手：取引先の購買担当、運送会社

1. このマニュアルの目的

電話は、相手から見ると「会社の顔」です。当社の電話の相手は、主に取引先の購買担当の方と運送会社の方です。短い電話でも、受け答えが丁寧で正確であれば信頼につながります。反対に、聞き間違いや伝え漏れは、納期の遅れや誤出荷の原因になります。このマニュアルでは、電話を受ける基本、取り次ぎ、伝言メモ、よくある問い合わせへの答え方、クレームの一次対応を説明します。分からないことは自分で判断せず、必ず先輩・上司に確認してください。

2. 受け方の基本

- ・ **3コール以内に出る**。3コールを超えたときは「お待たせいたしました。(社名)の〇〇でございます」と一言添えます。
- ・ **第一声は社名と名前**。「お電話ありがとうございます。(社名)の〇〇でございます」。「もしもし」は使いません。
- ・ **メモと筆記用具を手元に置く**。受話器を取る前に用意し、日時・相手・用件を必ず書き取ります。
- ・ **はっきり、ゆっくり、明るい声で**。相手の顔は見えません。声のトーンと話す速さに気を付けます。
- ・ **相手の社名と名前を復唱する**。「〇〇商事の△△様でいらっしゃいますね。いつもお世話になっております」。聞き取れなければ「恐れ入ります、もう一度お願いできますか」と聞き直します。
- ・ **用件を復唱して確認する**。品番・数量・日付・電話番号は特に、数字を一つずつ復唱します。
- ・ **切るときは、相手が切ってから静かに受話器を置く**。最後は「失礼いたします」と結びます。

よくある NG	正しい対応
名乗らない／「はい」だけで出る	社名と名前を名乗る
「もしもし」「どちら様ですか」	「失礼ですが、お名前をお伺いできますか」
受話器を押さえずに横の人と話す	保留にする。話し声や雑音を相手に聞かせない
聞き取れないまま「はい、はい」と流す	その場で聞き直し、復唱して確認する

3. 取り次ぎ

3-1. 取り次ぎの流れ

- ①相手の社名・名前・用件を確認する → ②「少々お待ちくださいませ」と伝えて保留にする → ③担当者へ「〇〇商事の△△様から、□□の件でお電話です」と伝える → ④担当者が出られる場合は電話をつなぐ。
- ・ 保留は長くしません。時間がかかるときは一度電話に戻り、「確認に少々お時間がかかっております。折り返しお電話してもよろしいでしょうか」と状況を伝えます。

- ・ 社内の者には、取引先に対して敬称を付けません。「山田部長は」ではなく「担当の山田は」と言います。

3-2. 担当者が出られないとき

状況	言い方の例
席を外している	「あいにく山田は席を外しております。戻りしだい、こちらからお電話させましょうか」
会議・来客中	「あいにく山田は会議中でございます。（ ）時ごろに終わる予定です。いかがいたしましょうか」
通話中	「ただいま山田は別の電話に出ております。終わりましたら折り返すこともできますが、いかがでしょうか」
外出・休み	「あいにく山田は外出しております（本日は休みをいただいております）。ご用件を承り、山田に申し伝えます」

運送会社からの電話：配送の遅延連絡、集荷・納品時間の確認、住所・受取人の確認などは、出荷・物流担当へ取り次ぎます。担当者が不在のときは、運送会社名・担当者名・荷物の伝票番号（または注文番号）・遅延や変更の内容・折返し先を必ず聞き取り、伝言メモに残します。

4. 不在時の伝言メモの書き方

伝言メモは、「読んだ人が、誰にも聞き返さずに次の行動をとれる」ことが目的です。必須項目は、日時・相手・用件・折返し先の4つです。

伝言メモ	記入欄
宛先（誰宛か）	（ ）様宛
受けた日時	月 日（ ） 時 分
相手（会社名・部署・氏名）	様
用件（注文番号・品番・数量など）	
折返し先（電話番号・希望の時間帯）	電話 / 希望時間帯：
折返しの要否・緊急度	☐ 折返し必要 ☐ 不要（再度かけ直す） ☐ 至急 ☐ 通常
受けた人	（ ）

悪い例	良い例
「例の件で電話ありました。また連絡するそうです」	「10/12 14:30 ○○商事 購買部 △△様。注文番号1234 の品番 ABC-100（50 個）の納期確認。至急。折返しは 03-xxxx-xxxx、15 時～17 時が在席」

- ・ 折返し先の電話番号は、必ず復唱して確認します。

- ・ メモは、担当者の机の上に置く、またはチャットで伝えるなど、速やかに本人へ届けます。至急の場合は、出先にいる担当者に電話やチャットで直接連絡します。

5. よくある問い合わせの答え方

共通の原則：自分で約束せず、確認してから答える。「たぶん」「大丈夫だと思います」とは言いません。分からないときは「確認して折り返します」と伝えます。

問い合わせ	確認すること／対応	会話例
納期	まず注文番号・品番・数量を確認する。 納期を自分で約束しない。担当者または基幹システムで確認してから回答する。 すぐ分からなければ折返す（折返しの目安：（ ））。	相手：「先週注文した品番 ABC-100、いつ届く？」 あなた：「恐れ入ります、注文番号をお教えいただけますか。……ありがとうございます。担当者に納期を確認し、（ ）までにお電話いたします」
在庫	品番（型式）・数量・希望納期を確認する。 在庫数は担当者または在庫管理で確認する。 在庫があるように断定せず、確認後に折返すか、担当者へ取り次ぐ。	相手：「品番 XYZ-200、100 個ある？」 あなた：「XYZ-200 を 100 個、ご希望の納期は〇月〇日でお間違いないでしょうか。在庫を確認し、折り返しご連絡いたします。お電話番号を伺えますか」
請求書	請求書番号または請求日・取引先名・金額を確認する。 内容の相違・再発行・送付先変更の依頼は、経理担当へ取り次ぐ（または経理から折返す）。 支払の可否、金額、契約上の判断は新入社員が答えない。	相手：「今月の請求書の金額が違う」 あなた：「ご不便をおかけし申し訳ございません。請求書番号と該当の金額をお教えてください。……経理担当に確認し、折り返しご連絡いたします」

6. クレームの一次対応

一次対応の目的は、問題を解決することではなく、相手の話を正確に受け止め、担当者・上司へ確実につなぐことです。

基本の流れ

1. 最後まで遮らずに聞く。途中で説明や反論をしない。
2. お詫びする。「ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません」「ご迷惑をおかけしております」。責任の有無は断定しない。
3. 事実を確認してメモする。いつ・何を・どの注文・どの品番・どうなっていたか。
4. 聞いた内容を復唱して確認する。
5. その場で判断せず、上司・担当者に報告して折返す旨を伝える。
6. 折返しの約束は必ず守る。

やってはいけないこと

- ・ 言い訳をする、相手の話を否定する、感情的になる。

- ・ 責任の所在や、賠償・返金・交換などを自分で判断して伝える。
- ・ 担当が分からないまま、電話を何度もたらい回しにする。

会話例（納品された部品の数が違う）

相手：「注文した数と、届いた部品の数が違うんだけど」

あなた：「ご迷惑をおかけし、申し訳ございません。状況を詳しくお伺いできますでしょうか」（最後まで聞く）

あなた：「注文番号 1234、品番 ABC-100 が、100 個の注文に対して 90 個の納品だったということでしょうか」

あなた：「担当の者へすぐに報告し、（ ）までに折り返しお電話いたします。お電話番号とご担当者様のお名前を願いますか」

上司へ引き継ぐとき：相手が興奮している、「上司を出せ」と求められた、自分では対応できない内容のときは、すぐ上司に代わります。報告は速やかに、クレームの内容・相手・連絡先・相手の希望を、口頭とメモの両方で伝えます。

7. 補足

- ・ 迷ったとき、分からないときは、自分で判断せず先輩・上司に確認します。
- ・ 価格などの取引条件、他の取引先の情報、個人情報、電話で安易に教えません。相手が本人・取引先であることを確認し、不明なときは担当者に確認します。
- ・ 営業の電話は、用件を聞き、担当者に取り次ぐかを確認します。名乗らない相手には、社名・名前・用件だけを聞き取り、担当者に取り次ぎます。

8. チェックリスト

電話を受ける前後に、次の項目を確認しましょう。

受け方

- ☐ 3 コール以内に出た（超えたときは「お待たせいたしました」と言った）
- ☐ 「お電話ありがとうございます。（社名）の〇〇でございます」と名乗った
- ☐ メモと筆記用具を手元に置いた
- ☐ 相手の社名・名前を復唱して確認した
- ☐ 用件・数字（品番・数量・電話番号）を復唱した
- ☐ 相手が切ってから受話器を置いた

取り次ぎ

- ☐ 相手の社名・名前・用件を、保留にする前に確認した
- ☐ 社内の者に敬称を付けずに話した
- ☐ 保留を長引かせなかった（長引くときは電話に戻った）

伝言メモ

- ☐ 日時・相手・用件・折返し先を漏れなく書いた
- ☐ 折返し先の電話番号を復唱した
- ☐ 担当者に速やかにメモを渡した（至急なら直接連絡した）

問い合わせ・クレーム

- ☐ 納期・在庫を自分で約束せず、確認してから答えた
- ☐ 請求書の相違や再発行は、経理担当へ取り次いだ
- ☐ クレームでは遮らず聞き、お詫びし、事実をメモして復唱した
- ☐ 賠償・返金・交換などを自分で約束せず、上司・担当者に報告した
- ☐ 折返しの約束を守った