

「お電話ありがとうございます。(株)アスモフードサービスでございます。」

①すぐに担当者がいる場合

「はい。恐れ入りますが、少しお待ち頂けますでしょうか？」
と言って、基本は用件を聞かずにすぐおつなぎする。

②外出している時

「〇〇は、あいにく外出をしております。ただ今帰社時刻を確認致しますので、しばらくお待ち頂けますでしょうか？」と言って帰社時刻を確認し、
「大変お待たせ致しました。帰社時刻が〇〇時でございます。お急ぎでいらっしゃいましたら〇〇に連絡をとりまして、外から連絡を入れさせますが、いかが致しましょうか？」とお聞きして、急ぎであれば連絡先をお聞きし担当者の携帯へ連絡を入れる。

③席を外している場合

「〇〇は、あいにく席を外しております。恐れ入りますが戻りましたらご連絡をさせて頂きたいと存じますので、ご連絡先を教えてくださいませんか？」
と言って、必ずお電話番号を復唱する。

④各営業所からの転送電話だった場合

「大変恐縮ですが、只今営業所の者があいにく全員外出しております、東京の本社にてお電話をお預かりしております。夕方には営業所に戻る予定ですが、お急ぎでいらっしゃいますでしょうか？」
とお聞きし、急ぎの伝言は折り返しの連絡先を伺い、即刻携帯へ連絡する。急ぎでないものは営業所にどなたか戻ってきた際に伝言をして終了する。

「〇〇が承りました。本日はお電話ありがとうございました」と感謝の言葉を付け加えて、先方が電話を切った事を確認してから受話器を置く。

通常の話し方	ビジネス用語
「そうですか」	「さようございますか」
「すみませんが」	「恐れ入りますが」
「分かりました」	「かしこまりました」「承知致しました」
「言っておきます」	「申し伝えます」
「いま席にいません」	「只今席を外しております」
「来てください」	「お越し下さい」

1. 社員の連絡先は決して外部の方に伝えないこと

先方がお急ぎで、外出中の社員の携帯電話を教えて欲しいとおっしゃった場合は、いかなる内容の場合でも直接の番号はお伝えせずに、早急に連絡をとりますので担当者から連絡を改めますと伝える。担当者と連絡がとれない場合は、各上長へ相談して対応すること。

2. 電話を切る際の心がけ

「〇〇が承りました。本日はお電話ありがとうございました」と感謝の言葉を付け加えて、先方が電話を切った事を確認してから受話器を置く。

3. 保留の時間について

保留時間は、通常1分 30 秒が人の待てる時間の限界と言われています。諸事情がありそれよりも長くお待たせする場合は、一度電話に出て「大変恐縮ではございますが、もうしばらくお待ち頂いても宜しいでしょうか？」と了承を得ましょう。