

電話の取り次ぎ（在席時）



山田課長（名指し人）
在籍中

山田課長は
いらっしゃいますか。

SAMPLE

山田で
ございますね。



B社 わたし



A社
井上さん

名指し人の確認

- ・ ○○でございますね。少々お待ちください。

内線で名指し人に取り次ぐ

- ・ (自分の所属) の (自分の名前) です。
お疲れ様です。(社名) の (氏名) 様から
お電話です。お繋ぎします。

取り次ぎの指名がない場合

- ・ □□の件でございますね。担当の者に代わりますので、少々お待ちください。

取り次いでよいか判断できない場合

- ・ 失礼ですが、
どのようなお問い合わせでしょうか。

電話の取り次ぎ（不在時）



大谷さん（名指し人）
出張中

大谷さまは
いらっしゃい
ますか。

SAMPLE



A社
井上さん

大谷で
ございますね。



B社 わたし

取り次ぎができない場合の対応の流れ

① おわび 申し訳ございません。

② 不在理由 ただ今〇〇は、□□でございまして、
いかがいたしましょうか。

- ③ 対応
- ④ (A) 伝言をきく
[メモ] [復唱確認] [伝言メモにする]
 - ④ (B) こちらから電話する
[メモ] [復唱確認] [伝言メモにする]
 - ④ (C) 先方に電話をかけてもらう。
[戻る (終わる) 予定時間を伝える]
 - ④ (D) 別の担当者につなぐ

対応の言葉

① おわび 申し訳ございません。

② 不在理由

出張：「本日〇〇は 出張中のごさいますて、
出社は〇曜日の予定ですが…」

会議：「ただ今〇〇は、会議中のごさいますて、
〇時に終わる予定ですが…」

外出：「ただ今〇〇は、外出中のごさいますて、
〇時頃に戻る予定ですが…」

電話：「ただ今〇〇は、ほかの電話に出ておりました」

欠席：「本日〇〇は、休みを取っております。」

③ 対応

① 伝言

私てよろしければ、伝言を承りましょうか。

② こちらから電話する

戻り次第、こちらからお電話いたします。
お電話番号をお教えいただけますか。

③ 先方に電話をかけてもらう

お手数をおかけいたしますが、改めて
お電話いただけますでしょうか。

④ 別の担当者につなぐ

別の担当の者におつなぎいたします。

提案のポイント

緊急性があるかないか、
不在の理由との組み合わせで判断する

理由	対応	緊急時
会議中	<ul style="list-style-type: none"> ・ 終わり(戻り)次第 こちらから電話 ・ 終わる(戻る)日時を伝えて 電話をかけてもらう 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 会議中入室し、 伝言メモを そっと渡す
外出中 出張中	<ul style="list-style-type: none"> ・ 伝言をきく 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 出先の社員に連絡を 取って、社員から 先方へかけさせる
電話中	<ul style="list-style-type: none"> ・ 終わり(戻り)次第 こちらから電話 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 終わり次第、 迅速に対応
トイレ?	<ul style="list-style-type: none"> ・ のちほど電話をかけてもらう 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 場合によっては 呼びに行く
病気等で 欠席	<ul style="list-style-type: none"> ・ 病気ケガなどの詳細は伝えず 「休みを取っております」とし、 別の担当者に取り次ぐ 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 上司、同僚で対応

今回のまとめ

- 電話の取り次ぎも大切な仕事。
- 不在時の取り次ぎこそ責任を持って。

SAMPLE

