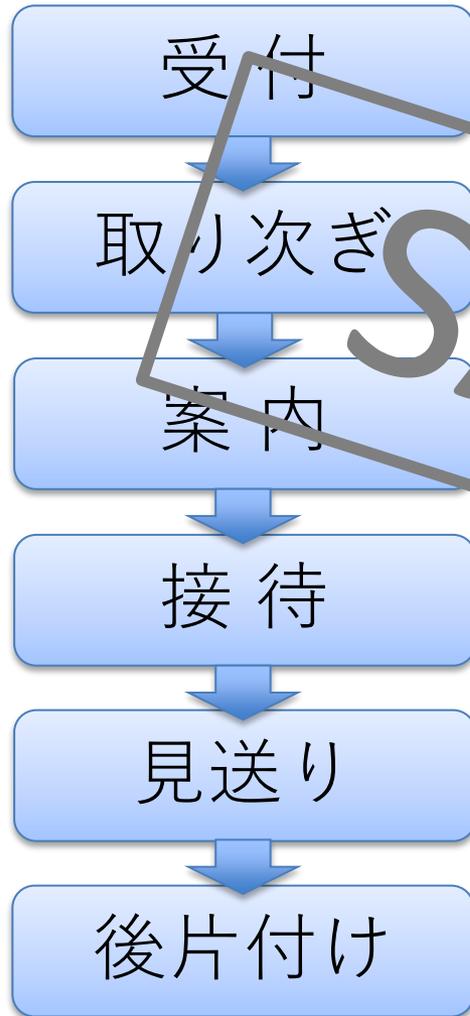


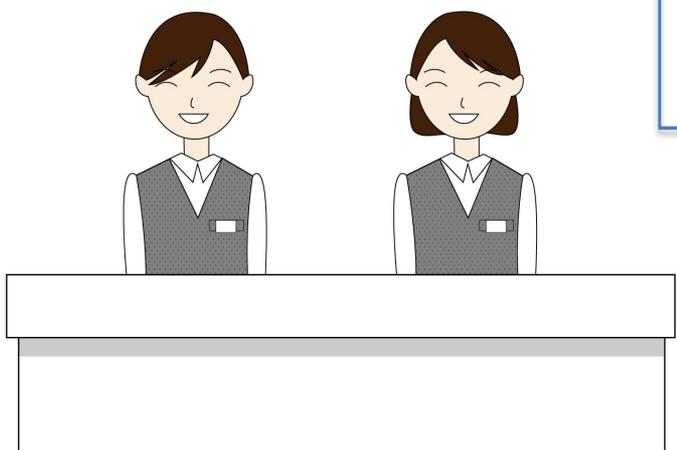
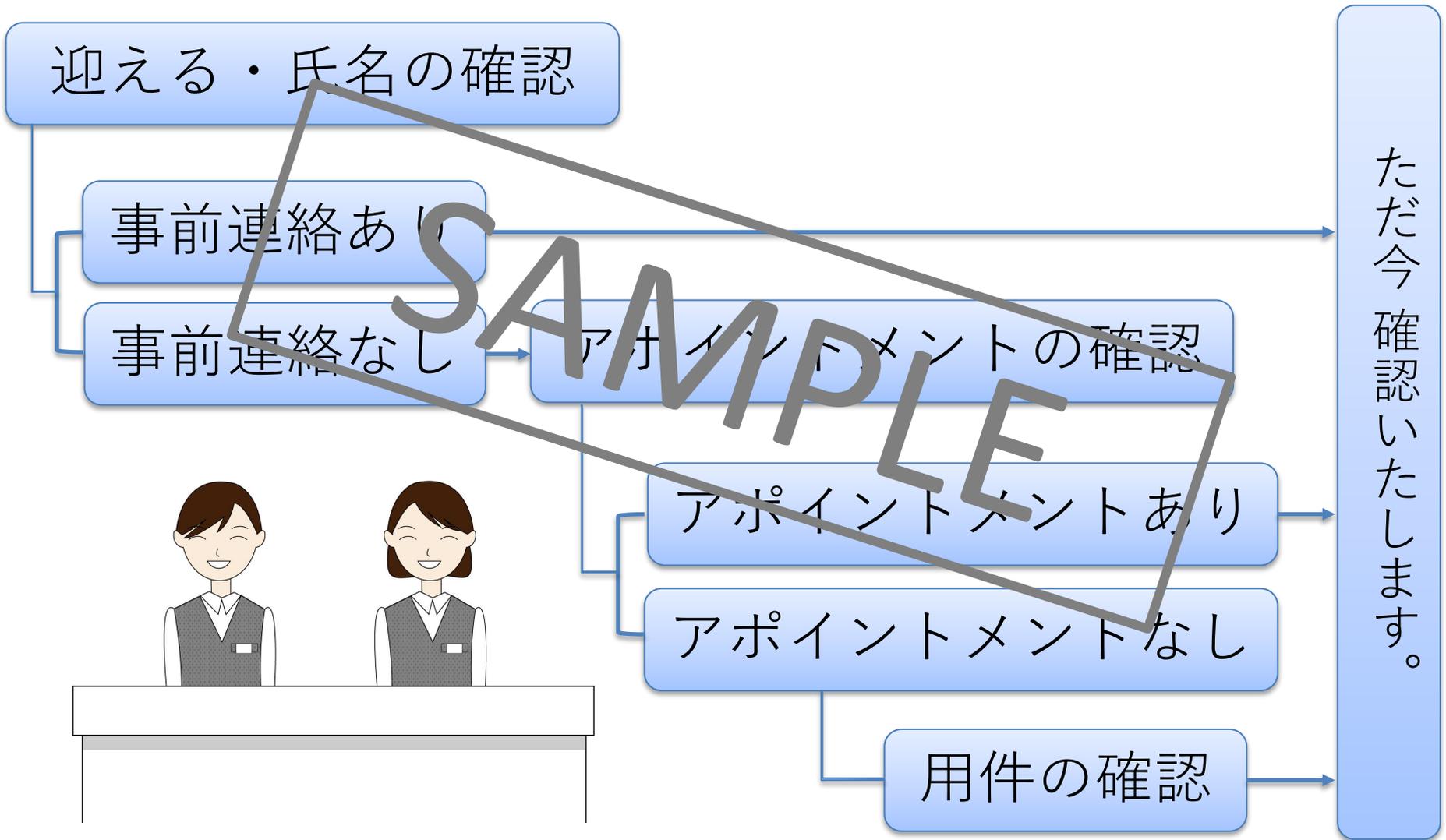
来客応対の流れ



SAMPLE



受付（来客とのやりとり）



取り次ぎ（名指し人とのやりとり）

アポイントメントの有無確認

アポイントメントなし

アポイントメントあり

来客の会社名、氏名、
用件を伝え、
面会の可・不可を確認

来客の会社名、氏名、
用件を伝え、
面会の可・不可を確認

事前連絡なし

事前連絡あり

面談の場所に案内

案内後、来客の旨を
名指し人に伝える

名指し人から指示

お待ちいたしました。ご案内いたします。

来客の案内



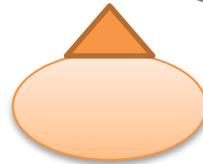
適度な会話をしながら案内する



廊下



案内人



お客さま

ドアの開閉



外開きのドア



内開きのドア

室内

室内

SAMPLE

退室～見送り

- 社員がドアを開け、
お客さまが先、社員が後に部屋を出る
- お辞儀だけでなく、一言添えて、
最後まで丁寧に應對する
- エレベーター前で見送るとき、
ドアが閉まるまでお辞儀をしたまま
- 玄関前で見送るとき、
挨拶をしてお客様が立ち去るまで見送る
- お客様が車でお帰りのとき、
お辞儀をして走り去るまで見送る

面会できないとき

- ①おわび
- ②面会できない理由
- ③来客の意向を聞く
- ④来客の連絡先を尋ねる
- ⑤名指し人に
来客があったことを伝える

なんと云えばいいのでしょうか？

お客様：山田課長はいらっしゃいますか？

ただ今11時、山田課長は会議中、
会議はお昼前までかかる見込み。

- ①おわび
- ②面会できない理由
- ③来客の意向を聞く
- ④来客の連絡先を尋ねる
- ⑤名指し人に来客があったことを伝える

《応対例》

お客様：山田課長はいらっしゃいますか？

あなた：山田でございますね。

①申し訳ありません。

②ただ今、山田は会議に出ておりました、
お昼前までかかる見込みでございます。

③いかがいたしましょうか。

お客様：では、また改めて伺います。

あなた：ご足労をおかけいたします。

それでは④恐れ入りますが、ご連絡先を
お教えいただけますでしょうか。

(⑤山田課長に来客があったことを伝言する)

状 況	ポ イ ン ト	応 対 例
迎える	来客に気付いたら すぐに立ち上がり笑顔で	「いらっしゃいませ。」 「おはようございます。」
氏名の確認	相手を確認し、 簡単な挨拶をする	「□□の○○○○様で いらっしゃいますね。 お世話になっております…」
上司からの 事前連絡有	あらかじめ指示を受けて いた部屋へ案内する	「お待ちいたしておりました。 応接室へご案内いたします。 こちらへどうぞ。」
上司からの 事前連絡無	来客の アポイントメントの (面会の約束) 有無を確認	恐れ入りますが、○○とはお約束で いらっしゃいますでしょうか。」
		ア ポ 有 り 「失礼いたしました。 すぐに確認いたしますので、 少々お待ちくださいませ。」
		ア ポ 無 し 「よろしければご用件をお聞かせ 願えませんでしょうか。 ～の件でございますね。 ただ今確認いたしますので 少々お待ちくださいませ。」

状況	ポイント	応対例
アポ有り	名指し人 (上司)に連絡	「□□の○○○○様がいらっしゃいました。 応接室へお通ししております。 よろしく願いいたします。」
アポ無し	名指し人 (上司)に面会の 可・不可を伺う	「□□の○○様が、～の件でいらっしゃいました。 いかがいたしましょうか。 ……はい、かしこまりました。」
	面会可能ならば、 お客様を案内する	「お待ちいたしました。 応接室へご案内いたします。こちらへどうぞ。」
	面会不可能の時は、 お客様にお詫びをし 状況を伝え、 どうなさるか伺う	会議中 「大変申し訳ございません。」 「ただ今、会議中でございます。○時には終わる 予定ですが、いかがなさいますか。 …ありがとうございます。 ではこちらにおかけになって お待ちくださいませ。」
		外出中 「ただ今、外出中でございます。よろしければ 代理の者が伺いますが、いかがでしょうか。 …ありがとうございます。 では応接室へご案内いたします。」

今回のまとめ

- わざわざ訪ねてこられた
お客さまの気持ちに配慮する。
- 来訪されたお客さまの
お役に立てるよう
環境を整える。

