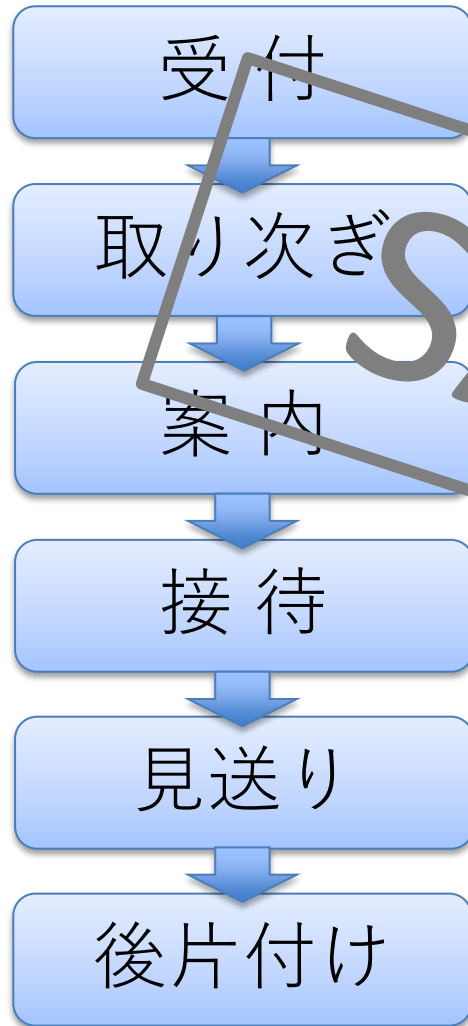


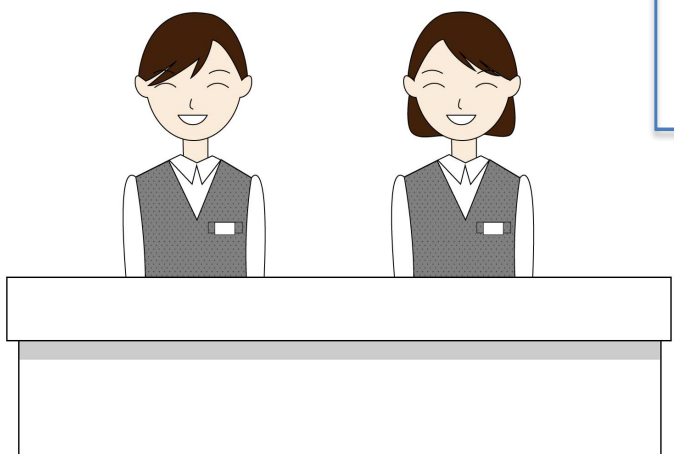
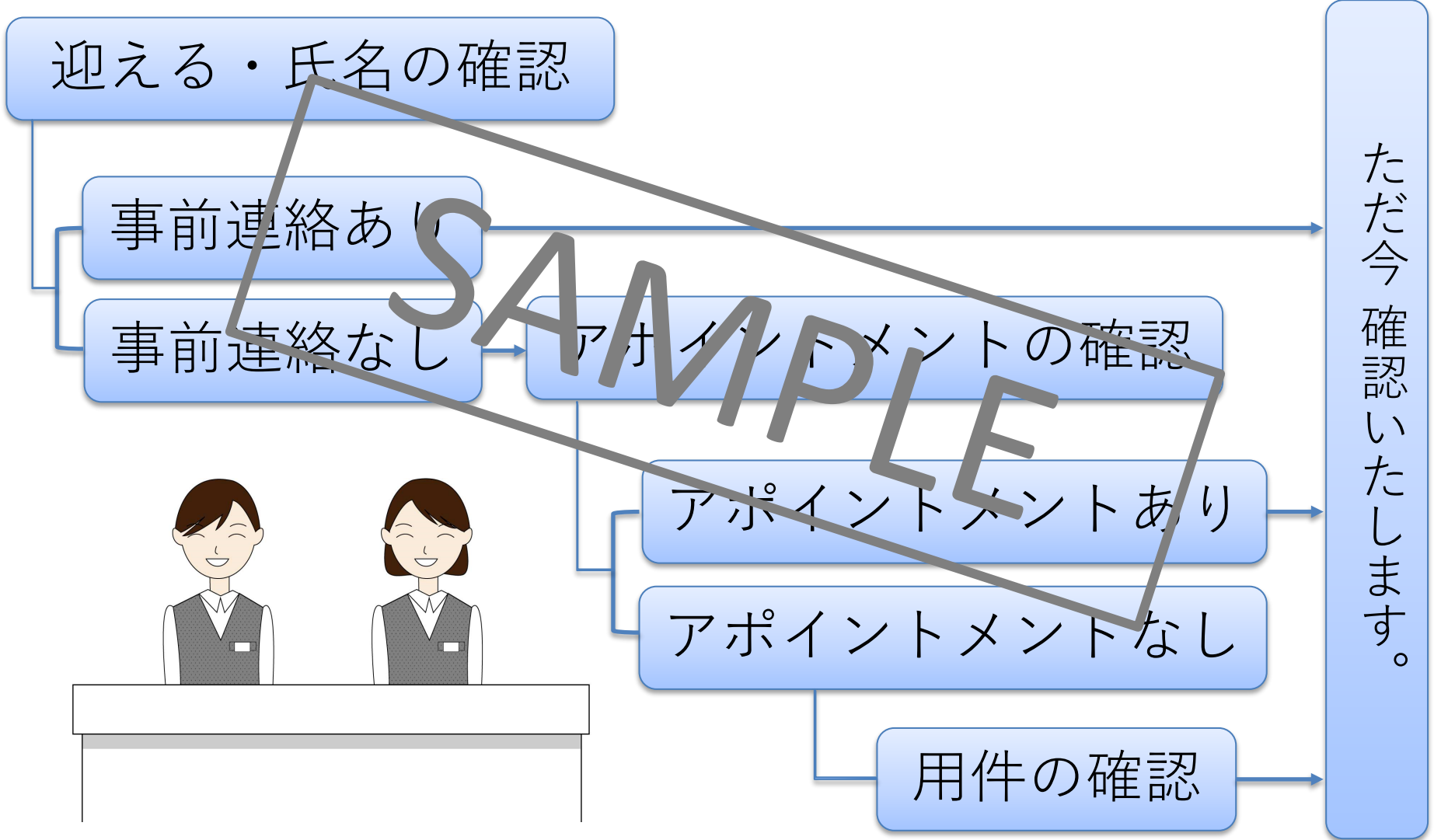
# 来客応対の流れ



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

事前連絡なし

事前連絡あり

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

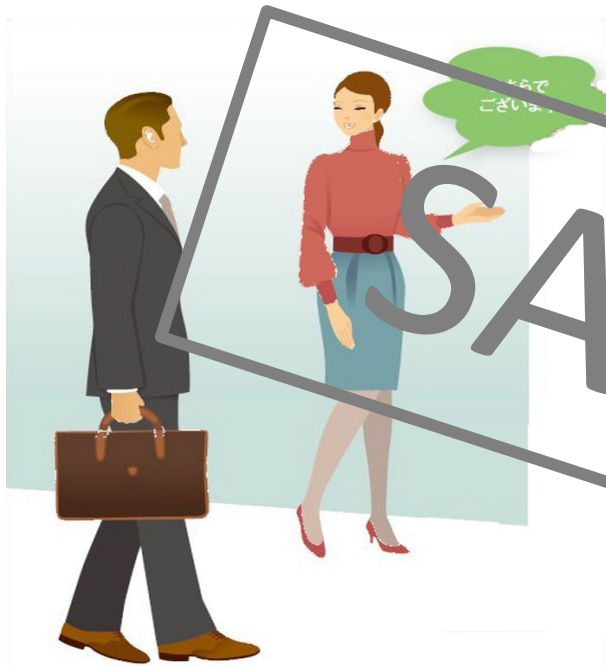
面談の場所に案内

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



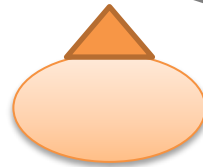
適度な会話をしながら案内する



廊下



案内人

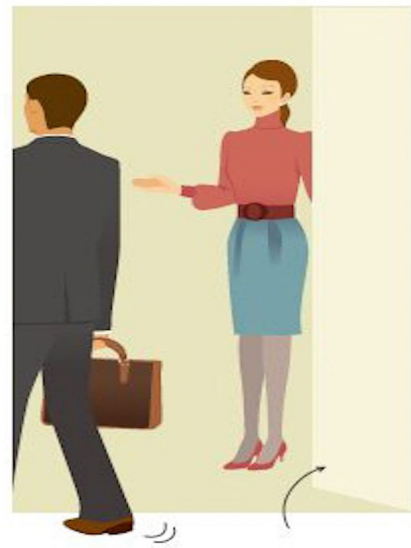


お客さま

# 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。

