



はい。〇〇〇〇(会社名)です。

(3コール以上鳴った場合) お待たせいたしました。〇〇〇〇(会社名)です。

(先方の挨拶)



お世話になっております。

(相手が名乗ってくれなかった場合) 失礼ですが、お名前をお伺いしてもよろしいですか？

(聞き取れなかった場合) 失礼ですが、もう一度お名前をお伺いしてもよろしいですか？

◎相手の所属と名前をメモする

株式会社、有限会社、等法人格はメモしなくてもよいが、社名や部署名、名前は必ずメモする。

※法人格…株式会社、有限会社、一般社団法人、社会福祉法人、など

□□さんは、いらっしゃいますか？



はい。おつなぎいたしますので、しばらくお待ちください。(保留)

(□□さんが不在だった場合) 申し訳ありません。あいにくですが、席を外しております。

(□□さんがいた場合) 相手の会社名、所属、名前を伝えて、受話器をわたす。

それでは、伝言をお願いできますか？



はい。かしこまりました。

◎相手の伝えようとしている内容の要点をまとめてメモする

・要点…5W1Hを意識したメモ作り

いつ(When)	時間、ex.〇時〇分
どこで(Where)	場所、ex.場所の名前、部屋の名前
誰が(Who)	誰と誰が、ex.〇〇さんと□□さん、参加するメンバー
何を(What)	何をするのか、ex.会議、打ち合わせ、商談、訪問
なぜ(Why)	何のためにするのか、ex.確認
どうやって(How)	どうやって実現するのか

(聞き取れなかった場合) 大変恐縮ですが、もう一度ゆっくりお願いできますか？

(自分のメモを見ながら)

復唱させていただきます。(自分の書いたメモを読む)

ご用件は、以上でよろしいでしょうか？



宜しくお願いします。



お電話ありがとうございます。

わたくし(自分の名前)が承りました。失礼いたします。



(相手が電話を切るのを待ってから)受話器は音が鳴らないよう、指で押さえて切る