

## 電話をかけるときの心得

### 準備する

- ① “誰に” “何を（用件）” 話すのかを明確に
- ②相手の氏名及び正確な読み方、電話番号、所属、役職名を確認
- ③必要書類、参考書類を手元に用意
- ④電話をかけてもよい時間帯かを考える

### 電話をかける

電話番号を間違えないように注意

### 挨拶する

相手が電話にでたら、会社名と自分の名前を名乗る  
〇〇（会社名）の□□（名前）と申します。  
いつもお世話になりましてありがとうございます  
※相手が名乗らないときは、こちらから確認する  
△△様でいらっしゃいますでしょうか

### 取次ぎを依頼する

名指し人でない人が電話に出たときは、取次ぎを依頼する  
おそれいりますが、〇〇課の△△様をお願いいたします

### 用件を話す

名指し人が電話に出たら挨拶し、用件を要領よく話す  
今、お時間をいただいて大丈夫でしょうか？  
〇～〇分よろしいでしょうか？

### 確認・復唱する

重要な事項、約束については、必ず確認・復唱する

### 電話を終える

用件が終わったら、丁寧に挨拶して電話を終える  
ありがとうございます。今後ともどうぞよろしくお願いいたします  
失礼いたします。ごめんくださいませ  
相手が電話を切ったことを確認して受話器をおく