

電話応対例

<パターン1> 担当者が社内にいる場合

A:電話受付者（会社で電話を受けた人）

B:応募者

A: はい、〇〇株式会社でございます。

B: 〇〇をみて電話をしてるんですけど。

明るく、必ず社名を言って下さい。

・そのほか、考えられる言葉。

『〇〇さんは（掲載されている担当者）、
いらっしゃいますか。』

『応募したいのですが・・・』

『勤務地の件ですが・・・』（など突然質問
を始める場合もあります。）

A: お電話ありがとうございます。担当の〇
〇です。それでは、お名前を教えてください。

B: 〇〇です。

A: 一度会社にいらして頂きたいの
ですが・・・。

B: わかりました。是非お話を伺いた
いのですが・・・。

いつ行けばよいでしょうか？

A: では、明日はいかがですか？

聞いた内容は、“応募者受付表”又は“応募
受付シート”に記入して下さい。

会社に来てもらうのはなるべく早い時期にし
ましょう。（延ばすと他の会社を受けてしま
います。）

B: 明日であれば午後 5 時に訪問でき
ると思います。

A: それでは、明日午後 5 時に履歴書及び、
職務経歴書を持っていらして下さい。場
所は〇〇線の〇〇駅から徒歩〇分です。

では、お待ちしております。

交通案内は事前に言い方を決めておきましょ
う。（特に、駅から遠い、分かりにくい場合）

また、交通費支給の有無、送り迎えの有無等
をきちんと伝えましょう。

B: それでは失礼いたします。

<パターン2> 担当者が不在の場合

A: はい、〇〇株式会社でございます。

B: 〇〇さんは、いらっしゃいますか。

A: ただ今外出しておりますので、代わりに私が承りますが、どのようなご用件ですか。

B: 〇〇を見て・・・、求人の件でお電話しているのですが・・・。

担当者のスケジュールが分かる場合

A: お電話ありがとうございます。是非一度会社にいらして下さい。〇月〇日〇時はいかがでしょうか。

では、〇月〇日〇時に、〇〇あてにお越し下さい。（以下、パターン1と同じ要領）

担当者のスケジュールが分からない場合

A: お電話ありがとうございます。では、〇〇から折り返し電話させますので、お名前と連絡先をお願いします。

担当者が不在の場合、他の誰が電話をとっても対応が出来るように、スケジュールを明らかにしておきましょう。

万が一、担当者のスケジュールが分からないときは、こちらから折り返し連絡をして下さい。（電話番号は、極力聞きますが、もし教えていただけない場合は、担当者がいる時間を伝え、改めて電話をかけなおしてもらって下さい。）

<パターン3> 問い合わせのみの場合

A: はい、〇〇株式会社でございます。

B: 〇〇を見て電話しているのですが・・・。

A: お電話ありがとうございます。それではまず、お名前と・・・。

B: いえ、質問したいだけなのですが・・・。

A: はい、わかりました。

B: (質問)

A: (答え)

一度会社を見にいらっしゃいませんか？

B: いえ、もう少し、じっくり考えたいと思いますので・・・。

A: そうですか。では、私、〇〇と申しますが、またのお電話お待ちしております。

担当が不在で電話に出た人が答えられない場合には折り返しこちらから電話をして下さい。

もう一度、電話をかけやすいように名前を告げ、親しみやすい雰囲気を作りましょう。