作例（見本）｜事務・マニュアル

業務マニュアル：来客・電話の対応（見本）

新しく入った方が、見ながら1人でできるように作る、マニュアルの見本です。会社名・人名は、架空です。

1. 来客があったとき

手順	やること	気をつけること
①	立って、「いらっしゃいませ」とあいさつする	目を見て、笑顔で
②	会社名・お名前・訪問先を、うかがう	約束があるか、予定表で確認する
③	担当者に内線で伝え、応接室へご案内する	社長・役員の予定は、先に共有しておく
④	お茶をお出しする（5分以内）	お客さまから、先にお出しする
⑤	お帰りのとき、玄関までお見送りする	名刺・資料は、受付表に記録する

2. 電話を受けたとき

手順	やること	言い方の例
①	3コール以内に出る	「お電話ありがとうございます。〇〇会社でございます」
②	相手の会社名・お名前を確認する	「失礼ですが、お名前をうかがえますか」
③	担当者に取り次ぐ。不在なら、伝言メモを書く	「戻りは〇時の予定です。折り返しいたしましょうか」

3. 困ったとき

- わからないときは、自分で答えず「確認して、折り返します」と伝える
- クレームや急ぎの用件は、すぐに上司へ伝える

これは作例（見本）です。社長秘書として、実際にマニュアルを作成した経験をもとに、見本として作りました。実際のご依頼では、会社のやり方に合わせて、聞き取りから作ります。

作例のページに戻る