

## 電話対応の仕方

- あいさつ、店名、自分の名前を言います。  
【応対例】毎度ありがとうございます。ファミリーマート<sup>すみだ</sup>墨田東あずま駅前店 ○○（自分の名前）でございます。  
※すぐに電話に出られなかった場合（コールが3回以上）「大変お待たせしました。」を付ける。
- すぐに取り次ぎます。  
【応対例】ただいま○○と替わりますので<sup>しょうしょう</sup>少々お待ちください。  
※保留ボタンを押す。
- 不在の時は、用件をうかがいメモを取ります。  
【応対例】ただいま○○が不在ですので<sup>のち</sup>後ほどご連絡いたしますが、よろしいでしょうか？  
【応対例】恐れ入りますが、お名前と電話番号、連絡してもよい時間を教えていただけますでしょうか。  
※メモの内容 ①お客様の名前  
②用件や伝言内容  
③電話番号  
④連絡してもよい時間  
⑤受付日時  
⑥受付者サイン
- 伝言の内容を繰り返し確認します。  
【応対例】確認させていただきます。（メモの①～④を相手方と確認）  
【応対例】よろしいでしょうか？
- 相手方に受付者（自分）の名前を伝える。  
【応対例】ご用件は、○○が<sup>うけたまわ</sup>承りました。  
【応対例】お電話ありがとうございました。失礼いたします。
- 相手方が先に電話を切ってから、静かに受話器を置きます。
- 伝言は、確実に伝えるようにします。

### 不審な電話がかかってきた時の対応

- 自分で判断できない用件は、伝言として<sup>うけたまわ</sup>承り店長またはSVに確認します。  
【応対例】申し訳ございません。私には分かりかねますので確認させていただきます。  
<sup>しょうしょう</sup>少々お待ちいただけますでしょうか？  
※店長不在時は、こちらから連絡する<sup>むね</sup>旨を伝える。

- 参考
- お金を支払うよう求める電話
  - <sup>でんぼ</sup>店舗または<sup>たず</sup>個人情報について尋ねる電話
  - スタッフのローテーションを尋ねる電話
  - 店長およびスタッフの異動先を尋ねる電話
  - 「店長には話してある」などと言って確認を取らせない電話

- 普通のお客様でないと思った時。（特に女性スタッフと分かったの相手に対して）

【応対例】警察に相談してみます。

警察に言います。迷惑です。

※ハッキリと伝える。

<sup>ていねい</sup>丁寧な対応をしたり、困ったり、苦笑いしながらの対応は相手を喜ばせるだけです。

それでもしつこく電話がくる場合、危険を感じたら迷わずすぐ警察に連絡してください。