

電話応対には、十分な配慮が必要です。

- 電話応対は学校の「顔」です。電話応対によって、先方は学校の印象を瞬時に決めてしまいます。顔が見えない分、やる気のなさや粗雑さが伝わります。
- 大きな声で明るく元気にハキハキと。ペンとメモをスタンバイ。
- 「はい、お待たせしました（大変お待たせ致しました）」 デッドラインは3コール。
- ◆「**富士見丘小学校 職名の氏名です**」 ex. 先生の場合、富士見丘小 職員室 ○○でも可
職名は略称でよい（校長、副校長、主幹、教諭、事務、用務など）
必ず名乗ること。どこの誰につながったのかが明確になり、先方に安心感を与えます。
- 「いつもお世話になっております」 はじめての電話でも学校を代表して挨拶する。
- 「失礼ですが、お名前をお伺いしてもよろしいでしょうか」
- 「恐れ入りますが、どちらの○○様でいらっしゃいますか」
- 「あいにく○○は出張しております（授業中です）。午後4時30分頃、帰校予定です（職員室に戻るかと思いますが）。」
- 「さしつかえなければ、折り返しご電話させていただきます」
「よろしければ、私が代わりにご用件をお伝えいたします」
「はい、承ります」
「承知いたしました。お電話頂戴したことを○○に申し伝えます」
- 「お急ぎであれば、外出先から電話させます」先方の用件が緊急の場合は、携帯に連絡し本人から電話してもらいます。**先方に携帯番号を教えるはいけません。**
- 「かしこまりました。恐れ入りますが、念のためお電話番号をお願い致します」
- 「ありがとうございます。それでは復唱致します。03-××××-×××× ○○の○○様でいらっしゃいますね。○○が戻りましたら確かに申し伝えます。わたくし、○○が承りました。お電話ありがとうございました。」
- 伝言内容は必ず復唱しましょう。そして、電話を受けた自分の名前を名乗る事で責任の所在を明らかにしましょう。そうすることで信頼が得られ、相手は安心します。
- ◆電話を受けたら、必ず**“メモ”**を取り、**“メモ”**で伝えてください。口頭で伝えようとすると忘れたり、遅くなったりします。**“メモ”**を机上等に目立つように置く！

〔電話を受け取った時のNG〕

- ×「はい、富士見丘小学校です。○○は会議中です。」とだけ言って、言葉を続けない。
- × 相手を確認せず学校情報を伝えたり、本人の承諾も無しに個人情報を伝えたりする。

〔電話を掛けるときのNG〕

- × 相手の都合も確認せず、いきなり用件を話し始める。
- × 私用電話。長電話。用件はできるだけ簡潔に！ 公用電話であることを忘れずに！
- × 声の大きさ、話の内容に不注意。特に児童が在校中は、聞かれている可能性も！
- × 必要もなく密室（保健室、事務室等）での電話。言った、言わないになる！

〔周りの人のNG〕

- × 電話の近くで大きな声で話したり、個人情報などを話したりする。

確認：外線は、なるべく事務室で電話を取ってもらいます。職員室中央の電話は鳴らさない。
3回以上コールが続く場合は、不在や対応中ですので、原則、副校長が取ります。
もちろん、臨機応変に、誰もが対応してください。特に、朝等は、事務室は不在。