



OUR電話対応シート

～迷ったら、この1枚～

困ったときは
このシートを見て
落ち着いて対応しましょう!



電話対応の流れ

この流れを意識すると、安心して対応できます。

1 電話を受ける



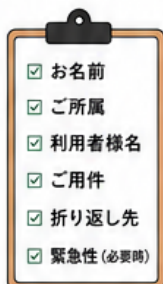
すぐに明るく
電話に出ます。

2 第一声



お電話
ありがとうございます。
OUR訪問看護ステーション
〇〇が承ります。

3 相手を確認



必ず確認し、
メモを取ります。

4 ご用件を伺う



・最後まで聞く
・途中でさえぎらない
・必要なところだけ
メモする

内容を復唱して
確認します。

5 担当へ取り次ぐ



・保留にして担当へ伝える
・電話をつなぐ

担当がすぐに対応
できるよう情報を
整理してつなぎます。

6 電話を終える



お電話
ありがとうございました。
それでは
失礼いたします。

相手が切ってから
静かに受話器を置きます。

✓ 必ず確認すること

- ☒ お名前
- ☒ ご所属
- ☒ 利用者様名
- ☒ ご用件
- ☒ 折り返し先
- ☒ 緊急性 (必要時)

判断に迷ったら

- ☒ 分からないことは確認する
- ☒ 勝手に判断しない
- ☒ 保留にして相談する
- ☒ 約束したことは必ず守る



よく使う定型フレーズ



第一声

お電話ありがとうございます。
OUR訪問看護ステーション
〇〇が承ります。



担当へ伝えるとき (例)

〇〇病院の田中様です。
山田花子様の件で
ご相談です。



担当が不在の場合

申し訳ございません。
担当は現在訪問中です。
戻り次第ご連絡いたします。



電話を終えるとき

お電話ありがとうございました。
それでは失礼いたします。

★ OUR電話対応 5つの約束



1 笑顔で話す

声にも表情が出ます。
笑顔で明るく話しましょう。



2 最後まで聞く

相手の話を最後まで丁寧に聞き、
安心して話していただきます。



3 正確に確認する

思い込みで判断せず、
必ず確認と復唱を行います。



4 必要な情報をつなぐ

担当者へ正確に伝え、
スムーズに対応できるよう
つなぎます。



5 最後まで丁寧に 対応する

電話を切る最後の瞬間まで、
丁寧な対応を心がけます。



電話の向こうには、いつも利用者様がいます。

相手の立場に立って考え、安心していただける電話対応を心がけましょう。

OUR
訪問看護ステーション

OUR
Standard



ゆっくり
はっきり



笑顔で



最後まで
聞く



確認・復唱
する



ありがとうを
伝える