|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 部署名 | 　 | ○○○○業務マニュアル | 基準処理時間 | 　 | 承認 | 作成 |
| 担当エリア | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 作成日 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **順序** | **項目** | **内容** | **（図、写真、動画で分かり易く）** |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| 3 |  |  |  |
| 4 |  |  |  |
| 5 |  |  |  |
| 6 |  |  |  |

 |
| メモ:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 変更履歴 | 年月日 | 内容 | 承認 | 作成 |
| 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |

 |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 部署名 | 　 | 電話受け方　マニュアル | 基準処理時間 | 　 | 承認 | 作成 |
| 担当エリア | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 作成日 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **順序** | **項目** | **内容** | **（図、写真、動画で分かり易く）** |
| 1 | 準備 | メモと筆記用具を準備。 |  |
| 2 | 電話を取る | ＊3コール以内に電話に出る！ |  |
| 3 | 電話応対 | 受けた電話を取り次ぐ | 【応対事例】 |
| 4 | 保留 | 「保留」を押して、担当者に連絡。 |  |
| 5 | 担当者不在 | 担当者が不在の場合の電話応対 |  |

 |
| メモ:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 変更履歴 | 年月日 | 内容 | 承認 | 作成 |
| 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |

 |