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