

練習 4. 名刺交換の表現：下線部分に適切な言葉を書きなさい。

(エービー工業の応接室で、林さんが待っている)

鈴木：                     いたしました。(名刺を出して)私、営業部の  
鈴木と                    。どうぞ、よろしくお願ひいたします。

林：(名刺を出して)私、東京工業、営業部の林と                    。  
                    、  
どうぞ、よろしくお願ひいたします。

鈴木：(両手で受け取り、上座を示して)どうぞ                    ください。

林：失礼いたします。(いすに                    座る)

練習 5. 次の質問に答えましょう。

- ① 名刺交換するときに大切なことは                    何ですか。
- ② 名刺に書いてある肩書は、                    何を表していますか。
- ③ 名刺は、仕事をするとき、どのように                    活用できますか。

[ 名刺交換 ]

日本では、仕事で初めて会う人には必ず名刺を出しますが、そのとき、名刺が上手に出せれば第一印象は非常に良くなります。ですから、いつでもスムーズに名刺を出せるように準備しておくことが、ビジネスマンにとっては大切なことです。

名刺には、その人の氏名、社名、部署名が記されていますから、これをファイルしておけば、年賀状や暑中見舞等を出す時に大変便利です。その上、後で取引を始めるための情報源としても、活用することができます。

名刺に書かれている情報の中でも、肩書はその人の社内での地位を表すものだから、その人を知る一つの手がかりとなります。普通日本では23歳前後に大学を卒業し、入社後10年くらいは名刺に肩書はありません。10年前後で「係長」、20年前後で「課長」になります。その後、40代後半か、あるいは50代の初め頃「部長」に昇進します。このように、日本では肩書というのは、その人の年功と深い関係があるのです。しかし、新入社員すべてがこのように昇進できるわけではありません。

第2課 来客への応対

【ユニット I】 あなたは会社の代表

林さんが、デスクワークをしていると、「失礼します」という挨拶が聞こえ、見かけない人が営業部のカウンターの所に立っていました。

デスクワーク  
カウンター  
見かけない人

客：失礼いたします。私、平成コンピュータの下村と申します。総務部の川本様、いらっしゃいますか。

平成コンピュータ  
：会社の名前

林：総務部？ こちらは、営業部ですけど。

客：えっ？、あ、う、私、総務部の川本様と2時にお会いするお約束になっておりました…。

林：あ、う、こちらは営業部ですから、総務部へ行ってご用件をおっしゃってください。

客：あ、恐れ入りますが、総務部はどちらでしょうか。

林：そこを出てずっと行くと、エレベーターがあります。それで5階です。

ずっと

客：あ、あ、右手でしょうか。

右手：右側

林：行けば、すぐわかりますから。

客：(困った表情)



林さんの応対の仕方でよくないところはどこだと思いますか。

---

---

## 【解説】

下村さんに対する林さんの態度はビジネスマンとして失格です。下村さんから見れば、林さんは「営業部の林学誠」ではなく、「東京工業（しつかく）の林学誠」なのです。ですから、林さんが失礼な対応をすると、それは、東京工業という会社が失礼な対応をしたことになるのです。たとえ、自分の所属している部署以外のお客様でも、会社にとっては大切なお客様ですから、丁寧に対応しなくてははいけません。座ったままで対応するのも失礼ですから、必ず立って対応しましょう。

また、お客様が訪問先を間違えている場合は、「ご案内いたしますので、どうぞ、こちらへ（に）お越しください」と言って、その部署まで案内するほうがいいでしょう。

案内するときは、お客様の2～3歩前（は）を歩き、振り返りながら「こちらでございます」と言って案内しましょう。

練習 あなたの部署以外の所を訪ねて来たお客様への対応の練習をしましょう。

＜例＞総務部，5階

→ A：すみません、総務部はどちらでしょうか。

B：総務部は5階でございます。ご案内いたしますので、どうぞこちらへ（に）お越しください。

①営業部，3階

②人事課，エレベーターの左側

③庶務課，新館（しよむ しんかん）

## 豆知識

## 「新入社員の心構え」

会社には、さまざまな部署（ぶしょ）があります。一つの部の中でも第1課，2課…と分かれている場合も多いです。部署名も〇〇室，〇〇チーム，〇〇班，〇〇グループ等、会社によっていろいろな呼び方があります。新入社員の心構えとして、同僚や上司の名前を覚えるのはもちろんのこと、自分の所属以外の部署名も早く覚えるようにしておきましょう。

## 【ユニットII】 正しい敬語の使い方

東京工業の営業部にエービー工業の鈴木さんという人が、大久保部長を訪ねて来ました。2時に会う約束なのだそうですが、あいにく大久保部長はまだ会議中で、少し遅れそうです。

鈴木：大久保部長さん、いらっしゃいますか。

林：申し訳ありませんが、部長さんはただいま、会議中で、いらっしゃいません。

鈴木：あっ、そうですか。じゃ、待たせてもらいます。

林：（会議室に入る）失礼いたします。大久保部長、

エービー工業の鈴木さんがいらっしゃいましたが…。

部長：あっ、そう。じゃ、悪いが、応接室で十分ほど待っていただくよう伝えてくれ。

林：はい、かしこまりました。

林：部長さんは、すぐいらっしゃいますから、応接室のほうでお待ちください。

鈴木：あっ、はい。



林さんの対応の仕方では、よくないところは、どこだと思いますか。

## 【解説】

林さんの言葉づかいには注意しなくてはいけない点があります。社外の人に、社内の人のことを言うとき、社内の人間に対する敬称は必要ありません。たとえ社長でも、呼び捨てにしなくてははいけません。また、役職名もそれ自身が敬称なので、「大久保部長」ではなく、「部長の大久保」というように「(役職名)の〇〇」と言いましょう。また、「部長さんは、いらっしゃいます」という言い方も間違いです。自分の上司でも社内の人間ですから、社外の人に話すときには、尊敬語ではなく、謙譲語を使いましょう。林さんは「部長の大久保はただいま会議中ですので、こちらで少々お待ちください」あるいは「部長の大久保は、すぐ参ります」と言わなくてははいけなかったわけです。また、会議中の人に伝言する場合は、直接言うのではなく、メモを書いて渡したほうがいいでしょう。

練習1. 社外の人に、上司のことを言う場合の練習をしましょう。

<例>大久保部長、会議中 → 部長の大久保は、ただいま、会議中です。

① 辻部長、出張中      ② 小川課長、電話中      ③ 吉田係長、外出中

練習2. 2人でペアになって例のように練習しましょう。

(1) <例>大久保部長、会議中

→ A: 営業部の大久保部長はいらっしゃいますか。  
B: 部長の大久保でございますか。申し訳ございませんが、  
大久保はただいま、会議中でございます。

練習1の①、②、③と同じ

(2) <例>大久保部長、すぐ来る、こちら

→ A: 部長の大久保は、すぐ参りますので、こちらでお待ちください。  
B: はい。

① 長島課長、まもなく来る、応接室  
② 本田部長、すぐ帰って来る、部長室  
③ 野村課長、10分ほどで戻って来る、受付

## 【ユニットⅢ】 わからないときは?

林さんが、営業部で仕事をしていると、「すみません、総務課はどちらでしょうか」という声が聞こえました。林さんは、すぐお客様のところへ行き、「総務課でございますか。ご案内いたしますので、どうぞ、こちらへお越しください」とお客様を案内しました。案内しながら…。

客 : あのう、失礼ですが、営業部の方ですか。

林 : ええ、営業1課です。

客 : あっ、営業1課の方ですか。じゃ、エービー工業さんのトラブルの件、その後、どうなりましたか。

林 : トラブルの件?

客 : 失礼ですが、営業部の方です…よね。じゃ、皆さんご存じだと思ってましたけど。

林 : あ、いや。

ええと…。

あっ、思い出しました。

あの件ですね。(冷や汗が出る)

客 : ええ、で、どうなりました?

林 : ええ、まあ、あのう…。



林さんは、何を聞かれているのかわからないまま応対を続け、冷や汗をかいてしまいました。林さんの応対の仕方、よくないところはどこだと思いませんか。

～さん：親しい取引  
会社を呼ぶときに使う  
<例>東京工業  
→東工さん

トラブル

～の件  
けん

冷や汗  
ひあせ

## 【解説】

お客様に聞かれたことが全然わからないときは、わからないまま応対を続けてはいけません。お客様の言葉を聞きのがした場合は、「恐れ入りますが、もう一度おっしゃっていただけますでしょうか」、お客様が使った言葉の意味がわからなかった場合は、「恐れ入りますが、〇〇というのはどういう意味でしょうか」と尋ねましょう。自分の担当以外の仕事のこと等について質問された場合は、「恐れ入りますが、私ではわかりかねますので、係の者と代わります。少々お待ちください」と他の人に代わってもらうのも一つの方法です。また、わからないところは、ファイルを調べたり、担当者に問い合わせることも大切です。

会社の秘密に関することについて聞かれた場合、たとえ知っていても、部外者に話すことはやめましょう。

練習1. お客様に知らないことについて聞かれた場合の練習をしましょう。

＜例＞係の人と代わる

→ 恐れ入りますが、私ではわかりかねますので、係の者と代わります。  
少々お待ちください。

- ①係の人を呼んで来る
- ②担当者で代わる
- ③責任者と代わる

練習2. 例にならって次の会話を練習しましょう。

＜例＞係の人と代わる (A:客, B:新入社員, C:先輩)

→ A:すみません、「新製品」についてお伺いしたいんですが。  
B:恐れ入りますが、私ではわかりかねますので、係の者と代わります。  
少々お待ちください。  
:  
B:すみません、Cさん。お客様が「新製品」についてお尋ねなんですが、代わっていただけますか。  
C:ええ、いいですよ。

練習1の①, ②, ③と同じ

## 【まとめ】

ここでは、第2課で勉強した来客への応待について、もう一度まとめてみましょう。

練習1. 下線に適切な語句を入れなさい。

- ①お客様を案内するとき：\_\_\_\_\_ いたしますので、どうぞ、こちらに\_\_\_\_\_ ください。
- ②担当以外のことを聞かれたとき：恐れ入りますが、私では\_\_\_\_\_。担当者と代わりますので、\_\_\_\_\_。
- ③言葉の意味を尋ねるとき：恐れ入りますが、「根回し」というのは\_\_\_\_\_。

練習2. AとBになって、次の場合について練習しましょう。

A:東京工業の受付, B:エービー工業の鈴木

＜例＞訪問相手:木下課長/電話中/

10分ほどで来る/応接室で待ってもらう

A:いらっしゃいませ。  
B:エービー工業の鈴木と申しますが、木下課長はいらっしゃいますか。  
A:課長の木下でございますか。申し訳ございませんが、木下はただいま電話中でございます。  
\* \* \* \* \*  
A:木下は、10分ほどで参りますので、応接室のほうでお待ちください。

①訪問相手:小川課長/電話中/

5分ほどで来る/こちらで待ってもらう

②訪問相手:大久保部長/会議中/

まもなく来る/部長室で待ってもらう

③訪問相手:長島係長/外出中/

すぐ戻って来る/応接室で待ってもらう

根回し:会議, 交渉などをうまく成立させるために関係者達に事前に話をしておくこと