

練習3. 次の会話の下線部分に正しい語句を書き会話を完成させましょう。

①あなたは、東京工業営業部の林です。日本機械の野村課長が、大久保部長を訪ねて来ました。約束は2時だそうです。今、1時55分です。大久保部長は、まだ会議中です。

野村：失礼いたします。

林：（すぐ立って）いらっしゃいませ。

野村：（名刺を出し）私、日本機械の野村と申します。

いつもお世話になっております。

林：こちらこそ、いつもお世話になっております。

野村：営業部の \_\_\_\_\_ は、いらっしゃいますか。

林：日本機械の \_\_\_\_\_ でいらっしゃいますね。 \_\_\_\_\_ でございますか。 \_\_\_\_\_ とはお約束でございますか。

野村：はい、2時に \_\_\_\_\_ するお約束になっております。

林：誠に申し訳ございませんが、 \_\_\_\_\_ は、ただいま \_\_\_\_\_ でございますので、しばらくこちらのほうでお待ちください。

②あなたが、大久保部長に野村課長の来社を伝えると、応接室で10分ほど待ってもらうようにと言われました。あなたは、野村課長を応接室に案内します。

林：お待たせいたしました。応接室へ \_\_\_\_\_ いたします。

どうぞ、こちらへ \_\_\_\_\_ ください。（振り返る）

：

（応接室の前で）こちらでございます。

（上座を示し）どうぞ、こちらへおかけください。

\_\_\_\_\_ は10分ほど \_\_\_\_\_ ので、

しばらくお待ちください。

練習4. クラスの人と林、野村になって練習3の会話をしてみましょう。

### 第3課 電話を受ける

#### 【ユニットI】 電話の取り次ぎ

林さんが急ぎの仕事をしているときに、電話がかかってきました。すぐに手が離せなかったので、5、6回ベルが鳴った後で受話器を取りました。取引先から上司への電話だったので、次のように対応し、上司へ取り次ぎました。

急ぎ  
いそ  
手が離せない  
てはな

取り次ぐ  
と

林：はい、東京工業、営業1課でございます。

野村：私、日本機械の野村と申します。いつもお世話になっております。木下課長はいらっしゃいますか。

林：はい、少々お待ちください。（受話器を持ったまま、離れている課長に大きな声で）課長、お電話です。



木下：どこから？

林：えっ、あのう、ええと、むら、むらの、たぶん、むらのさんか、のむらさんっていう人ですけど…。

木下：（困った顔）

林さんの電話の受け方でよくないところは、どこだと思いますか。

【解説】

電話対応の基本は、まず、電話が鳴ったらすぐ出ることです。もし出られなかったときは、「お待たせしました」と一言断ってから対応しましょう。もちろん挨拶の言葉も忘れてはいけません。電話は相手の顔が見えないので、特に丁寧に、親切に対応するように心がける必要があります。ここで、林さんの一番大きな失敗は相手の名前の確認を忘れたことです。電話対応の基本的なポイントは相手の名前や会社名を復唱、確認して間違いのないように用件を聞き取り、名指し人に伝えることです。 \*名指し人：電話をかけた人が話したい相手

練習1. 電話を受ける場合の基本的な練習をしてみましょう。

(1)<例>東京工業、営業部 → はい、東京工業の営業部でございます。

- ①日本機械、総務課
- ②東京工業、営業1課
- ③エービー工業、営業部

(2)<例>日本機械、野村

→ A：はい、東京工業の営業部でございます。

B：私、日本機械の野村と申します。いつもお世話になっております。

A：日本機械の野村様でいらっしゃいますね。こちらこそいつもお世話になっております。

- ①日本機械、本田
- ②エービー工業、鈴木
- ③エービー工業、井上

練習2. 二人でペアになって電話対応の練習をしましょう。

<例>「かける人」日本機械、野村 「名指し人」営業1課、木下課長

→ A：はい、東京工業の営業部でございます。

B：私、日本機械の野村と申します。営業1課の木下課長、いらっしゃいますか。

A：日本機械の野村様でいらっしゃいますね。いつもお世話になっております。営業1課の木下でございますね。ただいま代わりますので少々お待ちください。

[かける人]

[名指し人]

- ①日本機械、本田

営業1課、木下課長

- ②日本機械、斎藤

営業部、大久保部長

- ③エービー工業、鈴木

営業2課、長島係長

【ユニットII】 名指し人が不在のとき

大久保部長が得意先回りで不在のとき、部長宛に電話がかかってきました。あいにく営業部には誰もいません。困った林さんは次のように対応しました。

林：はい、東京工業、営業部でございます。

客：私、黒川と申しますが、大久保部長はいらっしゃいますか。

林：黒川様でいらっしゃいますね。いつもお世話になっております。大久保はただいま外出しておりますが。

客：そうですか。実は、先日送っていただいたA1型の見積りの件で、お伺いしたいことがあるんですが。どなたか、おわかりになる方はいらっしゃいませんか。

林：申し訳ありませんが、担当の者は、みんな出かけておりまして…

客：失礼ですが、営業の方ですか。

林：ええ、まあ…そうなんですけど。

客：そうですか。大久保部長は何時頃お帰りですか。

林：そ、それもちょっとわからないんですが…。

客：そうですか。(あきれた様子で)じゃ、また、お電話します。(怒った様子で電話をガッチャンと切る)



林さんの電話の受け方でよくないところは、どこだと思いますか。

～宛  
得意先回り：仕事で  
得意先へ行くこと

先日  
A1型：機械の名前

ガッチャン：受話器  
を乱暴に置く音

【解説】

不在の大久保部長への電話に、林さんはどう対応すればよかったのでしょうか。このような場合は、まず、不在の理由をはっきり相手に伝える必要があります。林さんのように無責任な対応ばかりしてはいけません。たとえわからないことでも、「私、同じ課の〇〇と申します。おさしつかえなければ、代わりにご用件を承りましょうか」と代わりに用件を伺うようにするか、あるいは「〇時頃に戻りますので、もう一度お電話をいただけませんか」と丁寧に対応しましょう。伝言を受けるときはメモを取っておき、相手の話がすんだらメモを見ながら復唱します。最後は「失礼いたしました」と挨拶し電話を切ります。受話器は相手が切ったのを確認してから、静かに置きます。

練習1. 名指し人が不在で、代わりに用件を聞くときの言い方をペアになって練習しましょう。

<例>井上、席をはずす、3時すぎ戻る

→ A：私、東京工業の林と申します。営業部の井上様いらっしゃいますか。  
 B：申し訳ございませんが、井上は席をはずしておりまして、3時すぎに  
 戻る予定でございます。おさしつかえなければ、代わりにご用件を承  
 りましょうか。

- ① 本田, 外出する, 4時頃戻る
- ② 野村, 会議をする, 2時過ぎに終わる
- ③ 鈴木, 出張する, 来週帰社する

豆知識

「メモの上手な取り方」

5 W 1 Hで整理して簡潔に！

- ① When - いつ
- ② Who - だれが
- ③ Why - なんのために
- ④ Where - どこで
- ⑤ What - なにを
- ⑥ How - どのように

電話メモ

7月 6日 13時 30分頃  
 大久保部長 様へ  
 エービー工業 鈴木課長 様から  
 記入者 林

電話がありました  
電話を頂きたい。TEL ( - )  
もう一度電話します。(6日15時頃に)

用件 確認したいことがあるので  
 もう一度改めて電話おねじ。

【ユニットⅢ】 メモを書いたら・・・

外出中の吉田係長のところへ、得意先の三菱商事の伊藤さんから電話がかかってきました。伊藤さんはとても急いでいる様子でした。電話を受けた林さんは次のようなメモを取って、書類やメモで山積の係長の机の上に置きました。

三菱商事：会社名

山積

<電話メモ>

三菱商事  
 伊藤 様より 吉田係長 様へ  
 用件：  
 至急連絡してほしいとのこと  
 2:30 PM 係：林

30分後に係長は戻ってきましたが、机の上のメモを見て、『さっきの件なら、もう連絡したからいい』と判断し、別の得意先へ出かけて、そのまま直帰してしまいました。数日後、伊藤さんから電話があり…

判断する

直帰：訪問先から直接、家に帰ること

伊藤：私、三菱商事の伊藤ですが。

吉田：ああ、伊藤さん。吉田です。

伊藤：あっ、吉田さん、どうして連絡くれなかったんですか。大変なことになりましたよ。価格の問題でうちの上司から良い返事がもらえなくて、結局、今回、東工さんへの注文は、全部キャンセルさせていただきますよ。

注文  
 キャンセル

吉田：えっ、そんな、いまさら……こ、困りますよ……。

いまさら

大変なことになってしまいました。どこが問題だと思いますか。

## 【解説】

不在の人の代わりに用件を聞くときは、必ずメモを取り、名指し人の机の上にかかのように置いておきます。そして、名指し人が帰社したら、電話があったこととメモした用件を口頭で再確認することが大切です。そうすれば今度のような失敗はしなくて済んだはず（とつとつ）です。メモは5W1Hで簡潔にまとめて取り、電話を受けた時間と受けた自分の名前も忘れずに記入しておきましょう。「担当者から、後ほど連絡させますので、お電話番号とお名前をもう一度お願いいたします」と相手の連絡先、名前を確認し、名指し人が戻ったらこちらから電話をかけることを約束します。「私、同じ課の〇〇と申します」と電話を受けた自分の名前も伝えておきます。

練習1. 電話があったことを部長に口頭で確認するときの言い方を練習しましょう。

(1) <例> すぐ電話がほしい

→ 部長、お留守の間に田中様からお電話がありました。至急、お電話いただきたいとのことです。

- ① 明日、朝一番に連絡してほしい      ② すぐ連絡がほしい  
③ 今日中にファックス(を)送ってほしい

(2) <例> 後で電話する

→ 部長、先ほど野村様からお電話がありました。後ほど、改めてお電話くださるとのことです。

- ① 30分後にもう一度電話くれる      ② 今日見直し書を送ってくれる  
③ 今日の午後ファックス(を)送ってくれる

練習2. ペアになって練習をしましょう。

<例> すぐ電話ほしい

→ 林 : 部長、お留守の間に田中様からお電話がありました。至急、お電話いただきたいとのことです。

部長 : うん、ありがとう。

練習1 (1), (2)の①, ②, ③と同様

## 【まとめ】

第3課で勉強した電話の受け方についてもう一度まとめてみましょう。

練習1. 名指し人が不在の場合の練習をしてみましょう。

① 席を離れているので待ってもらうとき:

→ 〇〇はただいま席を\_\_\_\_\_おります。すぐ呼んで\_\_\_\_\_のでもしばらくお待ちください。

② 外の電話に出ているので、後で電話するとき:

→ 〇〇はただいま\_\_\_\_\_ので、後ほど\_\_\_\_\_こちらから\_\_\_\_\_いたします。

③ 会議中なので、代わりに用件を聞くとき:

→ 〇〇はただいま会議に\_\_\_\_\_ので、代わりに\_\_\_\_\_を\_\_\_\_\_しましょうか。

練習2. 木下課長が不在のときに日本機械の斎藤さんから電話がかかってきました。代わりに応対する練習をしましょう。

A : 東京工業の林      B : 日本機械の斎藤

<例> 木下課長は席をはずしています。5時に戻ります。

→ A : 東京工業の営業部でございます。

B : 私、日本機械の斎藤と申します。いつもお世話になっております。営業1課の木下課長はいらっしゃいますか。

A : 日本機械の斎藤様でいらっしゃいますね。こちらこそいつもお世話になっております。木下はただいま席をはずしております。5時に戻る予定でございます。

① 木下課長は出張中です。来週の初めに戻る予定なので代わりに用件を聞きます。

② 木下課長は外出中です。帰社したらすぐ電話をかけることを約束します。

③ 木下課長は会議中です。一時間後に終わりますが、急用なら、用件を聞くように言われています。

外の電話にでる：  
電話中

練習3. メモを見ながら上司に伝言する練習をしてみましょう。

① <連絡メモ>

部長 様へ	辻 様より
<input checked="" type="checkbox"/> 電話をいただきました	
<input type="checkbox"/> 来訪されました	
用件:	今日中に電話ほしいとのこと
記入者: 林	日時: 6月20日13時30分

② <連絡メモ>

吉田 日本機械 係長 様へ	有藤 様より
<input checked="" type="checkbox"/> 電話をいただきました	
<input type="checkbox"/> 来訪されました	
用件:	今日中にファックス送ってほしいとのこと
記入者: 林	日時: 7月1日9時30分

③ <連絡メモ>

小川 エービー工業 課長 様へ	鈴木 様より
<input checked="" type="checkbox"/> 電話をいただきました	
<input type="checkbox"/> 来訪されました	
用件:	すぐ電話してほしいとのこと
記入者: 林	日時: 1月7日11時20分

④ <連絡メモ>

大久保 部長 様へ	戸川 様より
<input type="checkbox"/> 電話をいただきました	
<input checked="" type="checkbox"/> 来訪されました	
用件:	後でもう一度連絡あるとのこと
記入者: 林	日時: 8月8日10時15分

練習4. 林さんになったつもりで次の電話の会話の内容をメモしてみましょう。

林 : はい、営業第1課でございます。いつもお世話になっております。

野村: 私、日本機械の野村と申しますが、吉田係長はいらっしゃいますか。

林 : 申し訳ございませんが、吉田はただいま外出中で、帰社が午後4時頃の予定になっております。おさしつかえなければご用件を承りましょうか。

野村: そうですか。では、伝言をお願いできますか。来週の会議の場所と時間が会場の都合で変更になりました。四ツ谷の世界会館で午後1時からになりましたとお伝えいただきたいのですが。

林 : はい、ではもう一度確認いたしますが、来週の会議は午後1時から場所は四ツ谷の世界会館ですね。

野村: はい。至急文書で変更のお知らせをお送りいたしますが、とりあえずご連絡させていただきます。

林 : はい、かしこまりました。私、同じ課の林と申します。ありがとうございます。大変失礼いたしました。

### 第4課 電話をかける

【ユニットI】 電話をかけるマナー

A子: はい、日中物産でございます。

林 : えっ、山田技研じゃありませんか。

A子: おかけまちがえではございませんか。

こちらは、日中物産と申しますが。

林 : あれ? 変だなあ。(あわててガチャンと電話を切る)

日中物産: 社名  
山田技研: 社名  
かけまちがえる

交換: はい、山田技研でございます。

林 : 私、東京工業の林と申します。内線の、ええと109、営業部の安藤課長をお願いします。

交換: 東京工業の林様でいらっしゃいますね。いつもお世話になっております。営業部の安藤でございますね。

ただいまお電話おつなぎしますので少々お待ちください。

交換  
内線

安藤: はい、お電話代わりました。安藤でございます。

林 : あっ、東京工業の林です。いつもお世話になっております。あのう、見積りの件なんですけど...

安藤: 何の見積りですか。恐れ入りますが、文書番号、何番でしょうか。

林 : え? ああ、文書番号ですね。ええと、何番だったかな。ちょ、ちょっと待ってください。

安藤: (いらいらしながら待つ)

つなく

文書番号

いらいらする



林さんの電話のかけ方で、よくないところはどこだと思いますか。