

【解説】

林さんのような電話のかけ方では困りますね。会社への電話は交換を通す場合と直通でかける場合があるので、かける前に相手の電話番号を確認することが大切です。それでも違うところにかかってしまったら、林さんのようにあわてて切るようなことはしないで、番号を確認し、「番号をまちがえました。大変失礼いたしました」と丁寧にあやまらしましょう。ビジネス電話では、簡潔に要領よく話を伝えることが重要ですから、かける前に話す内容をまとめ資料もそろえておきましょう。そうすれば、挨拶をしたらすぐ用件に入ることができます。電話対応の善し悪しはその会社のイメージを左右するものです。一度悪いイメージを与えてしまうと、それを良くするためにはたいへんな時間がかかるので気をつけましょう。

練習1. 交換を通して電話をかける練習をしてみましょう。

＜例＞営業部、鈴木課長

→ A：はい、ユービー工業でございます。

B：私、東京工業の林と申しますが、営業部の鈴木課長をお願いいたします。

A：はい、おつなぎいたしますので、少々お待ちください。

①内線 1200 ②内線 008 ③営業 1 課

練習2. どんな用件で電話したのかを簡潔に言う練習をしてみましょう。

(1)＜例＞見積り → 今日は見積りの件でお電話させていただきました。

①来週の会議 ②新製品紹介 ③B型商品のクレーム

(2)2人でペアになって練習してみましょう。

＜例＞→A：私、東京工業の林と申します。いつもお世話になっております。

B：いえ、こちらこそ。で、今日はどのようなご用件でしょうか。

A：はい、実は、見積りの件でお電話させていただきました。

(1)の①、②、③と同じ

【ユニットII】 かけた相手が不在のとき

林さんは、商品の納品日を確認するために、ユービー工業の鈴木課長に電話をかけました。

納品日
のうりんび

A子：はい、ユービー工業営業部でございます。

林：私、東京工業の林と申します。いつもお世話になっております。鈴木課長はいらっしゃいますか。

A子：東京工業の林様でございますね。こちらこそいつもお世話になっております。申し訳ございませんが、鈴木は、ただいま外出しておりますが。

林：ああ、そうですか。それでは、けっこうです。



木下：林さん、例の納品日の件、先方に確認できたかな？

林：それが、ユービー工業の鈴木課長は外出中だったんです。

木下：うん、それで？

林：えっ？…それだけですけど。



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。

【解説】

電話をするのは、何か用事があるからなので、電話をかけて用件を伝えたい相手が不在の場合は、相手と確実に連絡できる時間や場所を聞いておく必要があります。「いつ頃お電話したらよろしいですか」あるいは、「いつ頃お帰りになりますか」と聞きましょう。また、伝言を依頼する場合には「では、伝言をお願いいたします」とか「〇〇様に、おことづけお願いできますでしょうか」と言って用件を簡潔に伝えましょう。そして最後に、「失礼ですが、どちら様でしょうか」、「恐れ入りますが、お名前をお願いいたします。」と電話を受けた人の名前を聞いておくことも大切です。こうしておけば、後で何か問題が起こったとき、責任の所在をはっきりさせることができるわけです。

練習1. 名指し人が不在のとき、伝言を依頼する練習をしましょう。

〈例〉東京工業の林 → 私、東京工業の林と申しますが、伝言（を）
お願いいたします。

- ①東京工業の木下 ②エービー工業の佐藤 ③東京工業の横山

練習2. 名指し人が不在のとき、伝言を依頼する言い方、取ったメモを復唱する言い方をクラスの人とペアになって練習しましょう。

〈例〉今日中に電話がほしい, 3370-3711

→ 林 : 私、林と申します。佐藤様がお帰りになりましたら、今日中にお電話
いただきたいのですが。番号は、3370の3711です。よろしくお願ひいたします。

武田 : (メモを取り復唱する) 佐藤が戻りましたら、今日中に、林様へお電話
するよう伝えます。お電話番号は、3370局の3711番ですね。かしこまりました。

林 : 恐れ入りますが、お名前をお願いいたします。

武田 : 失礼いたしました。私、同じ課の武田と申します。

- ①今日中に電話がほしい 東京 03-3987-6543
②5時までに連絡がほしい 3548-1236, 内線116
③明日の朝一番に電話がほしい 大阪 06-649-3981

【ユニットⅢ】 アポイントの取り方

東京工業で独自に開発した新製品紹介のために、林さんは、
エービー工業の営業部を訪問することになりました。訪問前
に、先方に電話でアポイントを取ろうと思ひました。

辻 : はい、お電話代わりました。

林 : 私、東京工業の林と申します。いつもお世話になって
おります。辻部長でいらっしゃいますね。

辻 : ええ、私です。で、今日は?

林 : 実は、このたび私どもで新製品を開発いたしました。
それで、一度お伺ひしてご紹介させていただきたいと
思ひまして、お電話したんですが、今週の後半あたり
お時間を取っていただけないでしょうか。

辻 : そうですね。実は、来週まで予定がつかまっているので、
さ来週以降なら、なんとか都合がつくと思ひますけど。

林 : しかし、私の方は来週以降は出張なので、今週中に、
ぜひともお会いしたいんですが。

辻 : 今週中? それはできませんね。残念ですが、また改め
て、ということで。失礼します。

林 : あ、あの…。



結局、林さんは、アポイントを取ることができませんでした。
どこが問題だと思ひますか。

独自
どくじ
開発する
かいぱつ
先方
せんぽう
アポイント: 約束
やくそく
アポイントを取る
とる

で: それで
今日は?: 今日の
用件は何ですか

後半
こうはん
~あたり

予定がつかまる:
予定がいっぱい

都合がつく
つどう

【解説】

電話でアポイントを取る場合、いくら用事があるからといっても相手の都合を無視して、林さんのように強引にアポイントを取るのはビジネスマンとして非常識です。まず、相手の都合を優先し、自分が訪問したい希望の日時を伝えましょう。この点で、林さんのアポイントの取り方はよくなかったわけです。アポイントを取るときは、どんな用件で訪問するのかという目的と、どのくらい時間が必要かということも一緒に伝えておくとうまいでしょう。「できましたら、1時間ほどお時間をいただきたいんですが」と一言断っておけば、相手は心の準備もできるし、計画も立てやすくなります。

練習1. 電話でアポイントを取るときの言い方を練習しましょう。

(1)用件を説明する言い方です。

＜例＞新商品を紹介する → 新商品をご紹介したいと思ひまして、お電話させていただきます。

①新製品を紹介する ②サンプルをみてもらう ③資料をみてもらう

(2)相手の都合を聞く言い方です。

＜例＞今週中に行く → できれば今週中にお伺いしたいと思ひますが、ご都合はいかがでございますか。

①来週の初めに会う ②近いうちに会う ③今月末までに説明に行く

練習2. ベアになって電話でアポイントを取るときの言い方を練習しましょう。

＜例＞新商品を紹介する、今週中に行く

→ A: 新商品をご紹介したいと思ひまして、お電話させていただきます。
 できれば今週中にお伺いしたいと思ひますが、ご都合はいかがでしょう。
 B: そうですね。結構ですよ。では、水曜の1時頃に来ていただけませんか。
 A: はい、かしこまりました。あ、う、よろしければ1時間ほどお時間いただきたいのですが。
 B: はい。

- ①新製品を紹介する、来週の初めに会う
 ②サンプルをみてもらう、近いうちに会う
 ③資料をみてもらう、今月末までに説明に行く

【まとめ】

ここでは、第3課、第4課で勉強した電話の受け方かけ方についても一度まとめてみましょう。

練習1. 名指し人宛に伝言を頼む言い方と、伝言を受けて復唱する言い方を練習しましょう。

＜例＞今日中に電話する

→木下: 私、木下と申します。本田部長がお戻りになりましたら今日中にお電話いただきたいのですが。

斎藤: はい、本田が戻りましたら、今日中にお電話するよう伝えます。

- ①明日、朝一番に連絡する ②今日中に連絡する
 ③今日午後3時までにファックスを送る

練習2. 下線部分に適当な言葉を書きなさい。

林さんはエービー工業、営業部の鈴木課長に電話をかけます。鈴木さんは会議中なので、今日中に電話をくれるように頼みます。林さんの電話番号は 3299-2004 です。

→林: 私、東京工業の林と申します。いつもお世話になっております。_____か。

井上: 申し訳ございませんが、鈴木はただいま _____あと30分ほどで終わると思ひます。

林: では、鈴木課長がお戻りになりましたら、今日中にお電話 _____ののですが。電話番号は 3299-2004 です。

井上: かしこまりました。鈴木が _____たら、今日中に林様へ _____伝えます。お電話番号は 3299-2004 でございますね。

林: 恐れ入りますが、お名前を _____。

井上: 失礼いたしました。私同じ部の _____。

林: では、お願いいたします。

練習3. 名指し人が不在の場合を①で練習してから②, ③を考えてみましょう。

① 林さんは営業2課の小川課長宛の電話を受けますが、課長は大阪へ出張中です。来月の中旬には戻る予定ですが、不在中は代わりに用件を聞くように言われています。相手は得意先のエービー工業の辻さんです。

→林 : はい、東京工業の営業部でございます。

辻 : 私、エービー工業の辻と申します。営業2課の小川課長はいらっしゃいますか。

林 : 申し訳ございませんが、小川は _____ 予定でございます。 _____ ば、代わりに _____ か。

辻 : では、伝言をお願いします。小川課長がお戻りになりましたら、エービー工業の辻までお電話 _____ のですが。電話番号は、3144-8907、内線344です。

林 : はい、かしこまりました。小川が戻りましたら辻様へお電話するよう伝えます。私、同じ部の林と申します。失礼いたしました。

② 林さんは大久保部長宛の電話を受けますが、部長は外出中なので戻ったら電話することを約束します。相手は金田さんという人で電話番号は、3299-5691です。

③ 林さんは急ぎの用事で日本機械の斎藤さんに電話をしますが、電話中だったので、終わり次第電話をくれるように伝言します。林さんの電話番号は3299-2004です。

[ビジネス電話]

電話をかける時は、相手の都合を考慮することが大切です。先方が、今どんな状況にあるということにまで気配りすることがビジネスマンとしては必要とされます。それでは、どの時間は避けた方が良いかというと、月曜の朝一番(朝礼・会議の場合が多い)、昼食時間、始業前・終業後およびその間際などですが、その時間帯にやむをえずかけるときは、相手に「いま、お話ししてもよろしいでしょうか」と一言断ってから話し始めるようにするほうが良いでしょう。話したい相手が来客中や会議中の時は無理に呼び出してはいけません。

また、簡単なことなのですが、つい忘れてしまうのが、出先から自分の会社への連絡電話です。「私、〇〇です。今、説明会が終わりましたので、これから帰社します。何か連絡はありますか」という電話を忘れないようにしたいですね。

第5課 訪問

【ユニットI】 訪問のマナー

林さんは、社用で、渋谷に来ています。用件を済ませ、駅のほうへ歩いていると、日本機械本社ビルの前に出ました。以前、営業部の斎藤さんが「渋谷に来たときは、いつでも寄ってください」と言ってくれたのを思い出したので、ちょっと寄ってみることにしました。

林 : 私、東京工業、営業部の林と申しますが、営業部の斎藤様いらっしゃいますでしょうか。

受付 : 東京工業、営業部の林様でございますね。いつもお世話になっております。営業部の斎藤でございますか。斎藤とは、お約束でございましょうか。

林 : えっ、いやあ、あの…。いつでも寄ってくださって斎藤さんが、おっしゃってたので…。

受付 : さ、さようでございますか。恐れ入りますが、少々お待ちくださいませ。(斎藤に連絡する)

斎藤 : (林を見つけて) 林さん、突然どうしたんですか?

林 : あの、いつでも寄ってくださって、以前、斎藤さん、おっしゃってたでしょう? それで来てみたんです。

斎藤 : ええっ。今、僕、仕事なんですヨッ!



林さんの訪問の仕方よくないところはどこだと思いますか。

社用
しゃよう

済ませる
す

～に 寄る
よ

～って : 「～」とおっしゃってた : おっしゃっていた