

〔解説〕

訪問するときには、必ず事前に先方に連絡をして、相手の都合を聞き、訪問の日時を決めなくてはなりません。相手の都合を無視して訪問するのは、大変失礼なことですから、訪問するときには、アポイントメントを取る必要があります。

日本人は、別れるとき「さようなら」と挨拶しますが、この代わりに「いつでも近所にいらっしゃったら寄ってください」と言うことがあります。しかし、これは、単なる挨拶として言う場合が多いので、注意したほうがいいでしょう。斎藤さんが林さんに「渋谷へいらっしゃったら、いつでも寄ってください」と言ったのも、社交辞令の一種だと考えたほうがいいですね。もし、林さんのように、本当に寄る場合は、「御社のそばに参りましたが、ご都合がよければ、お寄りしたいのですが」と事前に電話をして相手の都合を聞いてみましょう。

練習1. あなたは東京工業の社員です。例にならって練習しましょう。

＜例＞林, 営業部, 斎藤

→ 私, 東京工業, 営業部の林と申しますが, 営業部の斎藤様はいらっしゃいますでしょうか。

①大久保, 総務部, 山崎 ②木下, 経理部, 川村 ③吉田, 企画課, 松本

練習2. あなたは東京工業の社員です。エービー工業を訪問する練習をしましょう。

＜例＞林, 営業部の斎藤, 3時

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

B: 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, お約束でございますでしょうか。

A: はい, 3時にお会いする約束になっております。

①横山, 総務部の竹下 ②高橋, 経理課の木村 ③木下, 企画部の藤田
2時 10時半 11時

(注) 名前の部分にあなたの名前やクラスの名前を入れて練習してみましょう。

【ユニットII】 約束の時間に遅れたら…

林さんは、今日、取引先の日本機械の営業部を訪問しました。3時に野村課長に会う約束だったのですが、JRの車両故障のため約束の時間に30分遅れてしまいました。

JR
車両故障
しやうりこしょう

林 : (あわてて走ってくる) オ, オ, 恐れ入りますが, 野村課長, いらっしゃいますか。

あわてる

受付: 失礼ですが, どちら様でしょうか。

林 : 私, 東京工業の林と申します。今日, 3時に野村課長とお会いするお約束になっていたんですが, 電車の事故で遅れてしまって…。

受付: 東京工業の林様でございますね。少々お待ちください。

受付: 申し訳ございません。野村は, あいにく, 3時半から会議がございますので, また改めてご連絡, いただきたいとのことです。

改めて
あらため

林 : エッ, となると今日の約束は, 無しということですか。

無し
な

受付: はい, さようでございます。

林 : そんなぁ。今日, 遅れてしまったのは, ボクのせいじゃないのに…。

～の せい



林さんの訪問の仕方で行かないところはどこでしょうか。

【解説】

約束の時間を守ることは、訪問のマナーの基本です。約束の時間の10分前までには、先方に着くようにしましょう。もし、何かの事情で遅れる場合は、必ず連絡してください。今回、林さんは、野村課長に連絡しませんでしたね。たとえ電車の事故のような不可抗力の事情でも、それを言い訳にははいけません。遅れたのは仕方ありませんが、連絡はできたはずですよ。林さんの場合、「誠に申し訳ございませんが、電車の事故のため、お約束の時間より30分遅れます。30分後にお伺いしてもよろしいでしょうか」と野村課長に連絡しておく必要があったのです。

アポイントメントを取った後、やむをえない事情で訪問の日時に変更が生じた場合は、速やかに連絡するようにしましょう。また、連絡するときには、「誠に申し訳ございません」と丁寧に謝ることも大切です。

練習1. 約束の時間に遅れる場合の言い方を練習しましょう。

<例>電車の事故で20分遅れる

→ 誠に申し訳ございませんが、電車の事故のため、お約束の時間より20分遅れます。

- ①交通渋滞で10分遅れる
- ②新幹線の故障で1時間半遅れる
- ③地下鉄の車両事故で40分ほど遅れる

練習2. 訪問日時に変更が生じた場合の練習をしましょう。

<例>10日の1時 → 11日の1時

→ 誠に申し訳ございませんが、10日の1時のお約束を11日の1時に変更していただきたいのですが…。

- ①8日の11時 → 7日の10時
- ②来週、月曜日の3時 → 来週、月曜日の4時
- ③4日の2時半 → 5日の1時半

【ユニットⅢ】 辞去の仕方

林さんは、エービー工業営業部の辻部長を訪問しました。2時から1時間、新製品について説明する予定でした。ところが、辻部長と話がはずんでしまい、予定の時間を30分も過ぎてしまいました。林さんは、次の約束があるのでそろそろ始めました。

辻 : 林さん、日本語上手になりましたね。初めて会った頃は、名刺交換もぎこちなくて、本当にだいじょうぶかな、なんて思いましたけどね。

林 : エエ、まあ、あのう…。

辻 : 日本の会社に勤めるって大変なことでしょう？

林 : ええ、あのう、辻部長、私は…、そろそろ…。

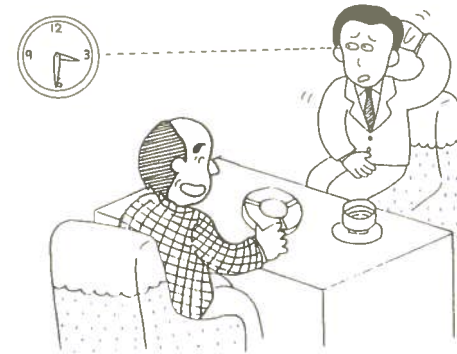
辻 : うん？ 何？ 急ぐの？

林 : ええ、そろそろ失礼する時間ですから…。

辻 : まあ、そう言わずに。

お茶でも飲んで行きなさい。

林 : え、ええ。



結局、林さんは、次の約束の時間に遅れてしまい、得意先のお客様から叱られてしまいました。さて、林さんはどうすればよかったのでしょうか。

辞去

話がはずむ
そろそろする

ぎこちない

勤めるって：勤める
つとというのは
そろそろ

【解説】

お客様との話が予定以上に長くなってしまった場合、うまく話を終わらせるのは、なかなか難しいことですね。相手が世間話を始めたりした場合でも、自分の用件とは関係がないからと言って、席を立つわけにはいきません。一見、雑談に見える話が商談成功につながる場合もあるからです。それでは、次に別の約束があるような場合はどうすればいいのでしょうか。林さんは「帰る」と辻部長に言い出さなくて、結局自分の約束に遅れてしまいました。これでは、一人前のビジネスマンとは言えません。このような場合には、相手の話が一段落したところを見計らい、「今日は、貴重なお時間を割いていただきまして、どうもありがとうございました」と言って、「辞去」のサインを出しましょう。それでも相手の話が続く場合は、「申し訳ございませんが、次の約束がありますので、今日はこれで失礼させていただきます」と言えばいいでしょう。話がはずんでいた場合には、「では、次の機会に、また今日のお話の続きを、お聞かせください」と言うおくのもいいでしょう。

1日に何件もの約束をする場合には、時間的な余裕を持って予定を決めましょう。

練習 辞去するときの言い方を練習しましょう。

＜例＞次に約束があるとき

→ A：今日は貴重なお時間を割いていただきまして、どうもありがとうございました。

B：おや、もうそんな時間でしたか。もう少しいいじゃないですか。

A：申し訳ございませんが、次の約束がありますので、今日はこれで失礼させていただきます。

①本社で会議があるとき

②成田空港まで社用で行かなくてはいけないとき

③出張で1時間後の東京発「ひかり270号」に乗らなくてはいけないとき

豆知識

「訪問時間」

訪問時間は内容にもよりますが、1時間が適当でしょう。他人の話を集中して聞けるのは1時間ぐらいです。長話、一方的なおしゃべりは、禁物です。

【まとめ】

ここでは、第5課で勉強した訪問の仕方についてももう一度まとめてみましょう。

練習1. 訪問するときのポイント

下線に適切な語句を記入しなさい。

- ①訪問する際には、必ず _____ を取ること。
- ②約束の時間は、必ず _____ こと。
- ③訪問日時に変更が生じたときは、必ず _____ こと。

練習2. 時間厳守は、訪問するときの基本ですね。もし、遅れる場合には、至急、連絡しなくてはなりません。例にならってA：日本機械の斎藤とB：東京工業の林の会話を、作ってみましょう。

＜例＞林さんは、3時に斎藤さんを訪問する約束でしたが、電車の事故で、10分ほど遅れそうです。

→A：はい、営業部の斎藤ですが。

B：あっ、斎藤さんですか。私、東京工業の林です。実は今日、3時にそちらへお伺いするお約束でしたが、電車の事故のため、10分ほど遅れそうなんです。誠に申し訳ございません。

A：電車の事故ですか。しかたがありませんね。では、3時10分頃ですね。お待ちしております。

B：誠に恐れ入ります。

- ①林さんは、2時に斎藤さんを訪問する約束でしたが、東海道新幹線の故障で、30分ほど遅れそうです。
- ②林さんは、11時に斎藤さんを訪問する約束でしたが、交通渋滞で、半時間遅くなりそうです。
- ③林さんは、3時半に斎藤さんを訪問する約束でしたが、JR山手線の事故で、1時間遅れます。

時間厳守
げんしゆ

東海道新幹線
とうかいどう

山手線
やまてせん