

【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、丁寧に應對してははいけません。座ったままで應對するのも失礼ですから、必ず立って應對しましょう。

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歩前を歩き、振り返りながら「こちらでございませう」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應對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

【豆知識】 「新入社員的心構え」

会社には、さまざまな部署があります。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。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か…。

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。



林さんの應對の仕方、よくないところは、どこだと思いませんか。