

## 【解説】

林さんの言葉づかいには注意なくはいけない点がいくつかあります。社外の人に、社内の人を言うとき、社内の人に対する敬称は必要ありません。たとえ社長でも、呼び捨てにしないでください。また、役名もそれ自体が敬称なので、「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」と言います。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、謙譲語を使います。林さんは「部長の大久保はたた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」と言わなくてはいけなかったわけです。また、会議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、たたいま、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、

大久保はたたいま、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、失礼ですが、営業部の方ですか。

林 : ええ、営業 1 課です。

客 : あ、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、どうになりましたか。

林 : トラブルの件？

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

林 : あ、いや。

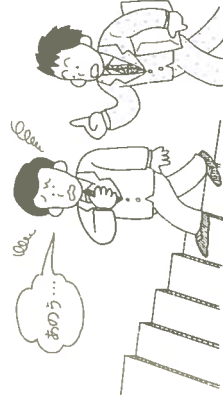
ええと…。

あ、思い出しました。

あの件ですね。(冷や汗が出る)

客 : ええ、で、どうになりました？

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で、よくないところはどこだと思いますか。

～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  
りん

冷や汗  
ひやあせ