

## 【解説】

お客様に聞かれたことが全然わからないときは、わからないまま応対を続けてはいけません。お客様の言葉を聞きながら、「恐れ入りますが、もう一度おっしゃっていただけませんか」、お客様が使った言葉の意味がわからなかった場合は、「恐れ入りますが、〇〇というのはどういう意味でしょうか」と尋ねましょう。自分の担当以外の仕事のこと等について質問された場合は、「恐れ入りますが、私ではわかりかねますので、係の者と代わります。少々お待ちください」と他の人に代わってもらえるのも一つの方法です。また、わからないところは、ファイルを調べたり、担当者に問い合わせてみることも大切です。

会社の秘密に関することについて聞かれた場合、たとえ知っていても、部外者に話すことはやめましょう。

練習1. お客様に知らないことについて聞かれた場合の練習をしましょう。

<例> 係の人と代わる

→ 恐れ入りますが、私ではわかりかねますので、係の者と代わります。

少々お待ちください。

① 係の人を呼んで来る

② 担当者 と代わる

③ 責任者 と代わる

練習2. 例にならって次の会話を練習しましょう。

<例> 係の人と代わる (A: 客, B: 新入社員, C: 先輩)

→ A: すみません, 「新製品」についてお伺いしたいんですが。

B: 恐れ入りますが、私ではわかりかねますので、係の者と代わります。  
少々お待ちください。

B: すみません, Cさん。お客様が「新製品」についてお尋ねなんです  
が、代わっていただけませんか。

C: ええ, いいですよ。

練習1の①, ②, ③と同じ

## 【まとめ】

ここでは、第2課で勉強した来客への応待について、もう一度まとめてみましょう。

練習1. 下線に適切な語句を入れなさい。

- ① お客様を案内するとき: \_\_\_\_\_ いただきますので、どうぞ、こちらに \_\_\_\_\_ ください。
- ② 担当以外のことを聞かれたとき: 恐れ入りますが、私では \_\_\_\_\_ 。担当者と代わりますので、 \_\_\_\_\_ 。

③ 言葉の意味を尋ねるとき: 恐れ入りますが、「根回し」というのは \_\_\_\_\_ 。

練習2. AとBになって、次の場合について練習しましょう。

A: 東京工業の受付, B: エービー工業の鈴木

<例> 訪問相手: 木下課長 / 電話中 /

10分ほどで来る / 応接室で待ってもらおう

A: いらっしゃいます。

B: エービー工業の鈴木と申しますが、木下課長はいらっしゃいますか。

A: 課長の木下でございますか。申し訳ございませんが、木下はただいま電話中でございます。

\* \* \* \* \*

A: 木下は、10分ほどで参りますので、応接室のほうでお待ちください。

① 訪問相手: 小川課長 / 電話中 /

5分ほどで来る / こちらで待ってもらおう

② 訪問相手: 大久保部長 / 会議中 /

まもなく来る / 部長室で待ってもらおう

③ 訪問相手: 長島係長 / 外出中 /

すぐ戻って来る / 応接室で待ってもらおう

根回し: 会議, 交渉などを行うために関係者達に事前に話をしておくこと