

【解説】

電話応対の基本は、まず、電話が鳴ったらすぐ出ることです。もし出られなかったときは、「お待たせしました」と一言断ってから応対しましょう。もちろん挨拶の言葉も忘れてはいけません。電話は相手の顔が見えないので、特に丁寧に、親切に應對するように心がける必要があります。ここで、林さんの一番大きな失敗は相手の名前前の確認を忘れたことです。電話応対の基本的なポイントには相手の名前や会社名を復唱、確認して間違いないように用件聞き取り、名指し人に伝えることです。
* 名指し人：電話をかけた人が話したい相手

練習1. 電話を受ける場合の基本的な練習をしてみましょう。

(1) <例> 東京工業、営業部 → はい、東京工業の営業部でございます。

① 日本機械、総務課 ② 東京工業、営業1課 ③ エービー工業、営業部

(2) <例> 日本機械、野村

→ A：はい、東京工業の営業部でございます。

B：私、日本機械の野村と申します。いつもお世話になっております。

A：日本機械の野村様でいらっしゃいますね。こちらこそいつもお世話になっております。

① 日本機械、本田 ② エービー工業、鈴木 ③ エービー工業、井上

練習2. 二人でペアになって電話応対の練習をしましょう。

<例> 「かける人」 日本機械、野村 [名指し人] 営業1課、木下課長

→ A：はい、東京工業の営業部でございます。

B：私、日本機械の野村と申します。営業1課の木下課長、いらっしゃいますか。

A：日本機械の野村様でいらっしゃいますね。いつもお世話になっております。営業1課の木下でございますね。ただいま代わりまですので少々お待ちください。

[かける人]

[名指し人]

- ① 日本機械、本田 営業1課、木下課長
- ② 日本機械、斎藤 営業部、大久保部長
- ③ エービー工業、鈴木 営業2課、長島係長

【ユニットII】 名指し人が不在のとき

大久保部長が得意先回りで不在のとき、部長宛に電話がかかってきました。あいにく営業部には誰もいません。困った林さんは次のように対応しました。

林：はい、東京工業、営業部でございます。

客：私、黒川と申しますが、大久保部長はいらっしゃいますか。

林：黒川様でいらっしゃいますね。いつもお世話になっております。大久保はただいま外出しておりますが。

客：そうですか。実は、先日送っていただいたA1型の見積りの件で、お伺いしたいことがあるんですが。どうか、おわかりになる方はいらっしゃいませんか。

林：申し訳ありませんが、担当の者は、みんな出かけておりまして…

客：失礼ですが、営業の方ですか。

林：ええ、まあ…そうなんですけど。

客：そうですか。大久保部長は何時頃お帰りですか。

林：そ、それもちよっとわからないんですが…。

客：そうですか。(あきれた様子で) じゃ、また、お電話します。(怒った様子で電話をガッチャンと切る)

ガッチャン：受話器を乱暴に置く音



林さんの電話の受け方でよくないところは、どこだと思いますか。