

【解説】

不在の大久保部長への電話に、林さんはどう対応すればよかったのでしょうか。このような場合は、まず、不在の理由をはっきり相手に伝える必要があります。林さんのように無責任な対応ばかりしてはいけません。たとえわからないことでも、「私、同じ課の〇〇と申します。おさしつかえなければ、代わりにご用件を承ります（かかまわ）しょうか」と代わりに用件を伺うようにするか、あるいは「〇時頃に戻りますので、もう一度お電話をいただけませんか」と丁寧に対応しましょう。伝言を受けるときはメモを取っておき、相手の話がすんだらメモを見ながら復唱します。最後は「失礼いたしました」と挨拶し電話を切ります。受話器は相手が切ったのを確認してから、静かに置きます。

練習 1. 名指し人が不在で、代わりに用件を聞くときの言い方をベアになって練習しましょう。

<例>井上、席をはずす、3時すぎ戻る

- A: 私、東京工業の林と申します。営業部の井上様いらっしゃいますか。
- B: 申し訳ございませんが、井上は席をはずしております、3時すぎに戻る予定でございます。おさしつかえなければ、代わりにご用件を承りましょうか。

- ① 本田、外出する、4時頃戻る
- ② 野村、会議をする、2時過ぎに終わる
- ③ 鈴木、出張する、来週帰社する

豆知識

「メモの上手な取り方」

5 W 1 H で整理して簡潔に！

- ① When ーいつ
- ② Who ーだれが
- ③ Why ーなんのために
- ④ Where ーどこで
- ⑤ What ーなにを
- ⑥ How ーどのように

電話メモ

7月 6日 13時 30分頃

大久保部長 様へ

エービー工業 金林課長 様から

記入者 林

電話がありました

電話を頂きたい。TEL (-)

もう一度電話します。(6日15時頃に)

用件

確認したいことがあるので、もう一度改めし電話あるとのこと。

【ユニットⅢ】 メモを書いたら・・・

外出中の吉田係長のところへ、得意先の四菱商事の伊藤さんから電話がかかってきました。伊藤さんはとても急いでいる様子でした。電話を受けた林さんは次のようなメモを取って、書類やメモで山根の係長の机の上に置きました。

<電話メモ>

四菱商事 様より 古田係長 様へ

用件:

至急連絡してほしいとのこと

2:30 PM

係:林

30分後に係長は戻ってきましたが、机の上のメモを見て、『さっきの件なら、もう連絡したからいい』と判断し、別の得意先へ出かけて、そのまま直帰してしまいました。数日後、伊藤さんから電話がありました...

伊藤：私、四菱商事の伊藤ですが。

吉田：ああ、伊藤さん。吉田です。

伊藤：あっ、吉田さん、どうして連絡くれなかったんですか。大変なことになりましたよ。価格の問題でうちの上司から良い返事がもらえなくて、結局、今回、東工さんへの注文は、全部キャンセルさせていただきますよ。

吉田：えっ、そんな、いまさら……こ、困りますよ……。

大変なことになってしまいました。どこが問題だと思いますか。

四菱商事：会社名

山根

判断する
 得意：訪問先から直接、家に帰ること

注文
 キャンセル
 いまさら