

## 【解説】

不在の人の代わりに用件を聞くときは、必ずメモを取り、名指し人の机の上にならざるように置いておきます。そして、名指し人が帰社したら、電話があったこととメモした用件を口頭で再確認することが大切です。そうすれば今度のような失敗はしなくて済んだはずで、メモは5W1Hで簡潔にまとめて取り、電話を受けた時間と受けた自分の名前も忘れずに記入しておきましょう。「担当者から、後ほど連絡させますので、お電話番号とお名前をもう一度お願いいたします」と相手の連絡先、名前を確認し、名指し人が戻ったらこちらから電話をかけることを約束します。「私、同じ課の〇〇と申します」と電話を受けた自分の名前も伝えておきます。

練習1. 電話があったことを部長に口頭で確認するときの言い方を練習しましょう。

(1) <例> すぐ電話がほしい

→ 部長、お留守の間に田中様からお電話がありました。至急、お電話いただきました。

① 明日、朝一番に連絡してほしい

② すぐ連絡がほしい

③ 今日中にファックス(を)送ってほしい

(2) <例> 後で電話する

→ 部長、先ほど野村様からお電話がありました。後ほど、改めてお電話くださるこのことです。

① 30分後にもう一度電話くれる

② 今日見直し書を送ってくれる

③ 今日の午後ファックス(を)送ってくれる

練習2. ベアになって練習をしましょう。

<例> すぐ電話ほしい

→ 林 : 部長、お留守の間に田中様からお電話がありました。至急、お電話いただきたいことです。

部長 : うん、ありがとう。

練習1 (1), (2)の①, ②, ③と同様

## 【まとめ】

第3課で勉強した電話の受け方についてもう一度まとめよう。

練習1. 名指し人が不在の場合の練習をしてみましょう。

① 席を離れているので待ってもらうとき :

→ 〇〇はただいま席を\_\_\_\_\_おります。すぐ呼んで\_\_\_\_\_のでしばらくお待ちください。

② 外の電話に出ているので、後で電話するとき :

→ 〇〇はただいま\_\_\_\_\_ので、後ほど\_\_\_\_\_こちらから\_\_\_\_\_いたします。

③ 会議中なので、代わりに用件を聞くとき :

→ 〇〇はただいま会議に\_\_\_\_\_ので、代わりに\_\_\_\_\_を\_\_\_\_\_ましょうか。

練習2. 木下課長が不在のときに日本機械の斎藤さんから電話がかかってきました。代わりに応対する練習をしましょう。

A : 東京工業の林

B : 日本機械の斎藤

<例> 木下課長は席をはずしていません。5時に戻ります。

→ A : 東京工業の営業部でございます。

B : 私、日本機械の斎藤と申します。いつもお世話になっております。営業1課の木下課長はいらっしゃいますか。

A : 日本機械の斎藤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。木下はただいま席をはずしております。5時に戻る予定でございます。

① 木下課長は出張中です。来週の初めに戻る予定なので代わりに用件を聞きます。

② 木下課長は外出中です。帰社したらすぐ電話をかけることを約束します。

③ 木下課長は会議中です。一時間後に終わりますが、急用なら、用件を聞くように言われています。