

相手が**名乗らない**、名前が**聞き取れない**

● 電話をかける時に、まず最初に名前を名乗るのはマナーですが、うっかり忘れてしまう人もいます。そうしたとき、受け手は相手に失礼にならないよう名前を確認しましょう。



会話例

会社にかかってきた電話を新田さんが取ります。
 受け手「はい、日本商事営業部、新田でございます」
 かけ手「営業課長の佐藤さまをお願いいたします」
 —電話をかけて来た相手が、自分の名前を名乗りません。
 受け手「失礼ですが、どちらさまでしょうか？」
 かけ手「失礼いたしました、わたくしは東洋株式会社の田中です。
 いつもお世話になっております」

一方、電話が遠いときや雑音で聞き取れないときは以下のように答えます。
 受け手「恐れ入ります、少々お電話が遠いようですが、もう一度お願いします」

覚えておきたい言葉

- 失礼ですが、どちらさまでしょうか？
聞き返すことはけっして失礼なことではありません。確認しない方が失礼です。
- お電話が遠いようですが
相手の声が小さかったり、聞き取れなかったときに一般的に使われるフレーズです。

名乗らない相手にはこちらから聞きます

ビジネスにおいて相手が名乗らない場合は、こちらから必ず名前を聞くことが大切です。電話を取り次ぐ場合、取り次がれる人は、名前もわからない人からの電話に出たいとは思いません。また、名乗らない相手に名前を確認するのは、電話のみならず対面の応対でも同じです。ただし、確認するときはけっして問いただすような口調にならないように、声のトーンや聞き方に気をつけましょう。

一方、相手の名前や用件が、電話が遠かったり、雑音などで聞き取れないこともあります。そのときは「お電話が遠いようですが」と、相手の話がこちらに伝わっていないことを相手に知らせるとともに、相手に改めて話しをしてもらえるようお願いをします。

なお、聞き取りにくいときに「えっ?」「はあ」といった曖昧な表現や、「よく聞こえないのですが……」のように、相手に聞こえないことの非が一方的にあるような言葉は慎みましょう。

アップ講座 言葉力

● 何度も聞き返す必要があるとき 「失礼ですが、どちらさまでしょうか？」よりも丁寧な言葉としては、「恐れ入りますが、お名前をお聞かせいただけますでしょうか？」があります。状況によって使い分けてみましょう。また、聞き返す必要があるときは、「申しわけありません、もう一度お願いできますか?」、電話が聞こえにくいなどで、何度も聞き返すときには「何度も大変に申しわけありません、もう一度お願いできますでしょうか?」となります。