

名指し人に**取り次ぐ**

●
会社で電話を取った場合、そのほとんどは他の人に取り次ぐことになります。使う機会の多い電話の取り次ぎはしっかり覚えておきましょう。



会話例

電話をかけてきた人は、名前を名乗った後に佐藤課長に取り次いでもらうようお願いしてきました。

かけ手「恐れ入ります、佐藤さまはいらっしゃいますでしょうか」

受け手「佐藤でございますね、ただ今代わりますので少々お待ちいただけますか」

かけ手「はい、お願いいたします」

——保留ボタンを押して、名指し人の佐藤課長に取り次ぎます。

受け手「佐藤課長に東洋株式会社の田中さまからお電話です」

佐藤課長「お電話わかりました、佐藤です」

覚えておきたい言葉

- 佐藤でございますね
間違いがないよう名指し人を復唱します。なお、かけ手につられて「佐藤課長は」とならないように注意しましょう。
- ただ今代わりますので
電話を受け渡すときにこういえば、かけ手は名指し人の在席がわかり、さらに安心します。

電話を取ったら取り次ぎと思う

会社の電話を取った場合、自分だけの会社ではない限り、その電話が自分宛であるより、他の人宛であることの方が多くなります。また、新入社員なら受ける電話はそのほとんどが取り次ぎになります。いずれの場合でも、相手の名前をしっかりと復唱すること。また、相手の名前や名指し人（相手を取り次いで欲しいと指名した人）の名前をメモすることが大切です。

ちなみに電話を取り次ぐ際に相手をお待たせする場合、「ちょっとお待ちください」はNGです。ビジネス用語では「ちょっと」ではなく、「少々」「少し」を使うようにしましょう。

また、同じ部署に2人の佐藤さんがいる場合があります。「佐藤さまはいらっしゃいますか？」と取り次ぎを頼まれた場合は、「佐藤は2人おりますが、男性でしょうか？ 女性でしょうか？」というように尋ねると応えやすいでしょう。



取り次いでいただく心 電話は表情や態度が見えませんが、言葉で反応を示さないと相手は不安になります。電話をかける側は、電話を取った人が「ただ今おつなぎいたしますので、少々お待ちください」と言ったら、「はい、お願いいたします」と返事をするこによって好印象をもたられます。

● 取次ぎの際「少々お待ちください」の後、一呼吸置いて保留ボタンを押しましょう。すぐに保留ボタンを押すとそれまでの丁寧な印象が消えてしまいます。