

名指し人が不在のとき

電話を取り次ごうと思ったら、名指し人が不在だったりするのはよくあることです。そんなときでも、電話をかけた相手、名指し人双方に失礼のない受け答えが必要になります。



会話例

かけ手「お忙しいところ恐れ入りますが、佐藤課長はいらっしゃいますか」

佐藤課長は外出中です。予定を確認すると3時に帰社の予定となっています。

受け手「申しわけございません、佐藤はただ今外出しております、3時頃に戻る予定になっております」

かけ手「それでは、3時すぎにまたこちらからご連絡いたします」

受け手「恐れ入ります、よろしくお願いいたします」

覚えておきたい言葉

●申しわけございません

名指し人が不在であった場合、まず、電話をかけた相手には名指し人が不在であることのお詫びをいいます。

●〇時には戻る予定になっております

または「ただ今〇〇しております」など、名指し人の不在理由と、戻る予定時刻の情報を相手に提供します。

事務的ではなく不在を詫げる気持ちで

かかってくる電話の多くが取り次ぎの場合、電話をかけた相手の目的の人が常に取り次げる状態にいるとは限りません。この名指し人不在は電話対応の一番多いケースです。

まず、電話をかけた相手に、名指し人の不在を告げることとなりますが、このときに大事なことは、「申し訳ございません。佐藤はただ今外出しております」「あいにく佐藤は席をはずしております」と、名指し人がいなくて申し訳ないという気持ちが相手に伝わるように言葉を選ぶことです。また、「10分後に戻ります」「3時に戻る予定です」というように、相手が名指し人の状態をわかるように、不在の理由や席に戻る時間、連絡が取れる時間といった情報を提供することが大切です。

そして、相手からかけ直しであっても、「佐藤が戻りましたら、田中さまからお電話がありましたことを申し伝えます」と丁寧に伝えましょう。



不在を告げる言葉の種類 トイレなど、社内にいるが席にいない場合は、「ただ今、席をはずしております、あと10分ほどで戻る予定になっております」と伝えます。この他に「ただ今、他の電話にでております」「本日はお休みをいただいております、明日は出社の予定になっております」などがあります。電話を取り次がないようにとわれている会議や接客中の場合は、「ただ今、会議中でございます、11時には終る予定になっております」と相手に伝えます。

二重敬語には気をつけましょう。「何時頃お戻りになれますでしょうか?」は「お戻りになる」で敬語は十分なのに、尊敬語の「れる」が加わり敬語が重なっていますから二重敬語です。