

## 用件、伝言を聞く

● 名指し人が不在の場合、  
込み入った話でなければ、  
電話を取った人が伝言を聞き、  
後で名指し人に伝えます。  
折り返し電話をする場合の発展形です。



### 会話例

受け手「(名指し人の不在を伝える) 戻り次第こちらからお電話させていただきますが、いかがいたしましょうか」

受け手「わたくし、営業部の新田と申します。もしよろしければ、私でご用件を承りますが、いかがいたしましょうか」

かけ手「それでは、ご伝言をお願いしたいのですが、(用件)」

受け手「かしこまりました。(復唱) ということでよろしいでしょうか」

かけ手「はい、お願いいたします」

受け手「それでは、佐藤が戻り次第申し伝えます。わたくし、新田が承りました。お電話ありがとうございました」

### 覚えておきたい言葉

● わたくし、〇〇部の△△と申します

伝言を頼む相手がわかると安心してもらえるので、最初に名乗ります。念のため最後にも「私、△△が承りました」と付け加えます。

● もしよろしければご用件を承ります

用件・伝言を聞く際の基本フレーズです。用件を聞く場合は「承る」を使います。

## 相手の意をくみとる

ビジネスでの電話は、相手は用事があるってかけてきています。名指し人が不在のときは、戻り次第こちらから折り返しかける、というのが親切です。「いかがいたしましょうか？」と尋ねたときの電話の向こうの相手の様子を読み取ります。そして、こちらから用件は何でしょうか、伝言をどうぞ、と相手の意をくみとるような積極的な働きかけをすることで、好感度がアップします。こみ入った用件などの場合は、「折り返しお電話をお願いできますか」とだけ言われることもあります。相手から「電話をください」と言われる前にこちらから用件の有無を聞く方が親切な対応です。慣れないうちは、電話では相手が見えませんから、受話器を通しての言葉のやり取りが精一杯でしょう。しかし、徐々に微妙な間や声の調子で相手の希望が伝わってくるようになります。

なお、用件や伝言を受けるポイントは、聞きながらしっかりとメモをとり、最後に復唱・確認することです。もちろん伝言を預かったのが誰なのか、自分の名前を相手に伝えることを忘れないように。



**名指し人以外でも大丈夫な場合** かかってくる電話は、常に特定の人でなくては解決できない用件ばかりではないでしょう。その場合は、「〇〇の件ですね、××部にわかる者がおりますのでおつなぎいたします」と、用件に対応できる他の人につなぐという方法は、相手に親切な対応となります。なお、この場合電話がたらい回しにならないように気をつけてください。