

## 後でこちらからかける

● 名指し人が不在のときは、電話があったことを名指し人に伝え、電話を折り返しかけるのが親切です。名指し人不在のときのもっとも一般的な対応となります。



### 会話例

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。戻り次第に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？」

かけ手「それでは、戻られましたらお電話いただけますでしょうか？」

受け手「かしこまりました。恐れ入りますが、念のためお電話番号をお願いできますか？」

かけ手「はい、123-4567です」

受け手「123-4567、東洋株式会社の田中さまでいらっしゃいますね。わたくし、新田が確かに申し伝えます。お電話ありがとうございました」

### 覚えておきたい言葉

- 戻り次第、こちらからお電話させていただきます  
名指し人が不在のときに使用する基本フレーズです。「念のためお電話番号をお願いします」と付け加え、相手の連絡先を確認します。
- わたくし、〇〇が確かに申し伝えます  
「私が責任を持って伝えます」と相手に信頼感をもっていただける基本フレーズです。

## 不在のときは折り返し電話が基本

電話応対において名指し人が不在の場合は、原則はかけた方がかけ直します。しかし、相手はお客様やお取引先からの場合も多いですし、誰であったとしても用事があってかけてきていますから、「戻り次第にこちらからお電話させていただきます」と対応する方が親切です。そして、外出先であるなどの相手の都合もあることでしょうから、「いかがいたしましょうか？」と尋ねます。相手から電話をもらいたいと返事があった場合は、「念のためお電話番号をお願いできますか」と聞いて、メモをとります。そして、「電話番号」「会社名」「名前」を復唱します。復唱をするときには、「復唱いたします」と前置きをしてもよいでしょう。最後に必ず、相手がたしかに名指し人から電話をもらえると安心できるように「わたくし〇〇が確かに申し伝えます」と告げお礼を述べて、相手が切ったことを確かめてから切ります。



**相手の電話番号を確認** 名指し人が不在の場合に相手から、「お帰りになりましたら、お電話いただけますでしょうか?」「申し訳ありませんが、お帰りになりましたらご連絡くださるよう、お伝えいただけますか?」と折り返しの電話を希望された場合も相手の電話番号を聞いて復唱します。また「何時頃までお電話差し上げてよろしいでしょうか?」と相手の都合を聞いておくことさらによいでしょう。

● 「念のためお電話番号のほう、頂戴できますか?」。お電話番号の「ほう」は、何の「ほう」なのかわかりませんが、物ではないので差し上げられません。こういったバイト語はNGです。