

ビジネスリテラシー『志事力』 ～ 働く心構えとマナー ～ ワーク解答チェック

<ワーク 22> 敬語チェック！ (1/2)

次ページの演習の設定にそって、電話がかかってきたとして、電話対応用語を場面ごとに考えましょう。

安藤部長
来客中(10時までの予定)



(1)

部長の安藤でございますね。

あいにくでございますが、ただ今席を外しております。

10時ころ戻る予定でございます。何か、申し伝えましょうか？

※10時という予定がわかっているので「来客中」とまで
伝えません。

橋本主任
ミーティング中(1時間後に終了)



(2)

橋本でございますね。

あいにく橋本は、ミーティング中(会議中)でございます。

〇〇時ころ終了予定でございますが、

いかがいたしましょうか。

田中みどりさん
電話中(長引きそう)



(3)

恐れ入ります、田中は2名おまして男性でしょうか、女性でしょうか。

・・・ 答えを受けて・・・

はい、田中みどりでございますね。

田中はただ今、他の電話に出ておまして、長引きそうでございます。

お急ぎでいらっしゃいますか？

※と、答えつつ、相手次第でメモを田中さんに見せる。

この時、田中さんが指で示して答えやすいようにメモには

「〇〇社の△△さん。●後でかける ●今出る」と記す。

また、「田中みどりでございますね」と言いながら田中さんにアイコンタクトを送る。

<ワーク 22> 敬語チェック! (2/2)

次ページの演習の設定にそって、電話がかかってきたとして、電話対応用語を場面ごとに考えましょう。

田中一郎さん
出張中(2日後に出社予定)



(4)

※(3)と同様に確認したのち

あいにく、田中は出張しております、2日後の〇〇日〇曜日に
出社の予定でございます。

いかがいたしましょうか。

※取引先からであれば、伝言がなくても出張先の田中さんに電話かメール
で連絡する

村上さん
席空き
(どこへ行ったか分からない)



(5)

恐れ入ります、村上は席をはずしております。

予定がわかりかねますが、いかがいたしましょうか?

・・・答えを受けて・・・

承知いたしました。戻り次第〇〇様からお電話を頂きました旨を
申し伝えます。

※どこへ行ったかわからない…、こういう場合は対応に困るものです。
なるべく早く対応できるようにしたいものです。

ただ「戻りましたらすぐに、連絡させます」など安易に約束しない。

鈴木さん
休暇中(3日後に出社)



(6)

あいにく、鈴木は休暇をとっております、3日後の〇〇日に
出社の予定でございます。

よろしければ、同じ△△課の者に、おつなぎしましょうか?

※相手によれば、3日後は長すぎると感じる人もある。

すぐに他の人に対応してもらう方がよい場合もあるので
このような提案を試してみるのも親切。

どんな場合も、見えない相手に、会社を代表して対応しているとの自覚を持ち、親切にスピーディーに、確実に、を心において、相手をおもんばかることがいちばんですね。ですから、クッション言葉もTPOで代わってくると思います。たとえ、間違い電話でも相手が「かけてよかった」と思えるような電話美人(男前)を目指したいものです。