

## 【解説】

林さんのような電話のかけ方では困りますね。会社への電話は交換を通す場合と直通でかける場合があるので、かける前に相手の電話番号を確認することが大切です。それでも違うところにかかってしまったら、林さんのようにあわてて切るようなことはしないで、番号を確認し、「番号をまちがえました。大変失礼いたしました」と丁寧にあらまじりましょう。ビジネス電話では、簡潔に要領よく話を伝えることが重要です。かける前に話す内容をまとめ資料もそろえておきましょう。そうすれば、挨拶をしたらすぐ用件に入ることができます。電話応対の善し悪しはその会社のイメージを左右するものです。一度悪いイメージを与えてしまうと、それを良くするためにはたいへんな時間がかかるので気をつけましょう。

練習 1. 交換を通して電話をかける練習をしてみましょう。

<例>営業部、鈴木課長

→ A: はい、エービー工業でございます。

B: 私、東京工業の林と申しますが、営業部の鈴木課長をお願いいたします。

A: はい、おつなぎいたしますので、少々お待ちください。

①内線 1200    ②内線 008    ③営業 1 課

練習 2. どんな用件で電話したのかを簡潔に言う練習をしてみましょう。

(1)<例>見積り → 今日は見積りの件でお電話させていただきました。

①来週の会議    ②新製品紹介    ③B型商品のクレーム

(2)2人でペアになって練習してみましょう。

<例>→A: 私、東京工業の林と申します。いつもお世話になっております。

B: いえ、こちらこそ。で、今日はどのような用件でしょうか。

A: はい、実は、見積りの件でお電話させていただきました。

(1)の①、②、③と同じ

## 【ユニットII】 かけた相手が不在のとき

林さんは、商品の納品日を確認するために、エービー工業の鈴木課長に電話をかけました。

A子: はい、エービー工業営業部でございます。

林: 私、東京工業の林と申します。いつもお世話になっております。鈴木課長はいらっしゃいますか。

A子: 東京工業の林様でございますね。こちらこそいつもお世話になっております。申し訳ございませんが、鈴木

木は、ただいま外出しておりますが。

林: ああ、そうですか。それでは、けっこうです。

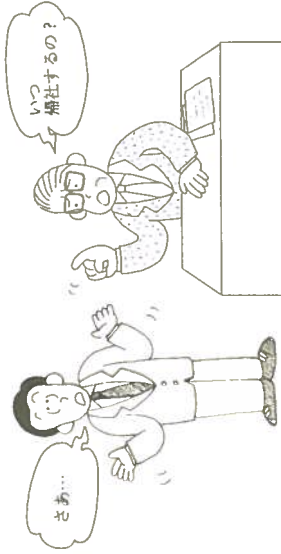


木下: 林さん、例の納品日の件、先方に確認できたかな？

林: それが、エービー工業の鈴木課長は外出中だったんです。

木下: うん、それで？

林: えっ?...それだけですけど。



林さんの電話のかけ方で、よくないところはどこだと思いますか。