

< 来客対応編Ⅱ >

| No. | 状 況                       | 対 応 用 語  |
|-----|---------------------------|--|
| 1   | 応接室へ案内する。                 | 応接室へご案内いたします。こちらでございます。                                    |
| 2   | 時間を調整して来てくれた来客に対して。       | お忙しいところ、わざわざお越しいただきましてありがとうございます。                          |
| 3   | 帰りの際にかける言葉。               | お気をつけてお帰りくださいませ。   |
| 4   | 伝言を頼まれた場合。                | かしこまりました。ご伝言は間違いなく鈴木に申し伝えます。                               |
| 5   | 資料を渡してもらいたい。              | こちらの資料をお渡し願えませんでしょうか。                                      |
| 6   | 気を遣ってもらった場合。              | お気遣いいただきまして、大変恐縮でございます。                                    |
| 7   | 贈り物を頂く。                   | 恐れ入ります。ありがたく頂戴いたします。                                       |
| 8   | 贈り物を渡す。                   | 心ばかりのものですが・・・どうぞお受け取りください。                                 |
| 9   | 得意先の担当者へ。                 | 今後ともよろしく願いたします。  |
| 10  | 自分では分からないので担当者と呼ぶ場合。      | 私では分かりかねますので、担当の者を呼んで参ります。                                 |
| 11  | 自分では判断できず、後で連絡するというのでいいか。 | 担当の者に確認いたしまして、後ほどご連絡するということが可能ですか。                         |
| 12  | 依頼を断る。                    | その件はお断りするようにと申しついております。<br>ご期待に沿えず申し訳ございませんが、お引き受けいたしかねます。 |
| 13  | 名刺をもらう。                   | 恐れ入りますが、お名刺を頂戴できませんでしょうか。                                  |
| 14  | 椅子に座って待ってもらう。             | こちらにお掛けになってお待ちください。  |
| 15  | 相手が来てくれたことに対してお礼の言葉。      | 本日は、ご足労いただきまして誠にありがとうございます。                                |
| 16  | 迷惑をかけたおわびの言葉。             | 今後は、このようなことのないよう注意します。申し訳ございませんでした。                        |
| 17  | 忘れ物が確認する。                 | こちら、お忘れ物ではございませんでしょうか。                                     |
| 18  | 資料を受け取りに来た来客に対して。         | こちらの封筒をお渡しするようにと申しついております。                                 |
| 19  | 上司が忙しいさなかの急な来客。           | 誠に恐れ入りますが、鈴木はただいま立て込んでおります。                                |

