

<電話対応編 I >

No.	状 況	対 応 用 語
1	電話に出る。	はいっ。早稲田商事でございます。
2	朝、電話に出る	おはようございます。早稲田商事でございます。
3	3~4回鳴った電話に出る。	お待たせいたしました。早稲田商事でございます。
4	今、忙しくないか。	ただ今、よろしいでしょうか。 <small>※電話は一方的のため相手が今、話ができるか配慮する</small>
5	日ごろのお礼を言う。	いつもお世話になっております。
6	鈴木に代わる。	ただ今、鈴木に代わりますので少々お待ちいただけますでしょうか。
7	席にいないので帰ったら連絡する。	ただ今、席を外しております。戻りましたら折り返しご連絡いたします。
8	1日外出している。	申し訳ございません。鈴木は終日外出をしております。
9	伝言を聞く。	よろしければ、ご伝言を承ります。
10	繰り返して確認する。	復唱いたします。
11	少し待ってもらう。	少々お待ちいただけますでしょうか。
12	声が聞こえにくい場合。	少しお電話が遠いようでございます。
13	名前を聞きなおす。	恐れ入りますが、もう一度お名前をお聞かせ願えませんでしょうか。
14	用件を聞く。	どのようなご用件でしょうか。
15	通話状態が悪く、相手の声が聞き取れない。	申し訳ございません。お声が届きませんのであらためてお掛けくださいますでしょうか。お電話は切らせていただきます。失礼いたします。
16	名前の漢字を説明。 (例：上田)	私、上田と申します。 うえしたの上に、たんぼの田と書きます。

<電話対応編 I > (穴埋め用)

No.	状 況	対 応 用 語
1	電話に出る。	()。早稲田商事でございます。
2	朝、電話に出る	()。早稲田商事でございます。
3	3～4回鳴った電話に出る。	()。早稲田商事でございます。
4	今、忙しくないか。	ただ今、()。
5	日ごろのお礼を言う。	()になっております。
6	鈴木に代わる。	ただ今、鈴木に代わりますので ()ますでしょうか。
7	席にいないので帰ったら 連絡する。	ただ今、席を()おります。戻りましたら ()ご連絡いたします。
8	1日外出している。	申し訳ございません。鈴木は()外出をしております。
9	伝言を聞く。	よろしければ、ご伝言を()ます。
10	繰り返して確認する。	()いたします。
11	少し待ってもらう。	()お待ちいただけますでしょうか。
12	声が聞こえにくい場合。	少しお電話が()ようでございます。
13	名前を聞きなおす。	()が、もう一度お名前を ()ませんでしょうか。
14	用件を聞く。	()ご用件でしょうか。
15	通話状態が悪く、相手の声 が聞き取れない。	申し訳ございません。()のであらためて お掛けくださいますでしょうか。お電話は切らせていただきます。 失礼いたします。
16	名前の漢字を説明。 (例：上田)	私上田と申します。 ()の上に、()の田と書きます。