

<電話対応編Ⅱ>

< 相手の名前を聞く場合 >

No.	受ける側	かける側
1	おはようございます。 早稲田商事でございます。	
		おはようございます。 山田様はいらっしゃいますか。
	失礼ですが、どちら様でいらっしゃいますか。	
		失礼いたしました。 A B物産の田中と申します。
	A B物産の田中様でいらっしゃいますね。 いつもお世話になっております。ただ今、山田に代わりますので少々お待ちいただけますでしょうか。	

< 指名された者が不在の場合 >

No.	受ける側	かける側
2	はいっ。早稲田商事でございます。	
		A B物産の田中と申します。 山田様はいらっしゃいますか。
	いつもお世話になっております。申し訳ございません。山田は終日外出をしております。いかがいたしましょうか。	
		それでは、明日改めてご連絡しますとお伝え願えますでしょうか。
	かしこまりました。ご連絡いただけるとのこと山田に申し伝えます。失礼いたします。	

< 相手の声が聞き取りにくい場合 >

No.	受ける側	かける側
3	お待たせいたしました。 早稲田商事でございます。	
		A B物産の田中と申します。 山田様はいらっしゃいますか。
	恐れ入ります。 少しお電話が遠いようでございます。	
		失礼いたしました。 A B物産の田中と申します。山田様はいらっしゃいますか。
	A B物産の田中様でいらっしゃいますね。 いつもお世話になっております。 ただ今、山田に代わりますので少々お待ちいただけますでしょうか。	

< 相手が何も言わない場合 >

No.	受ける側	かける側
4	はいっ。早稲田商事でございます。	
	
	早稲田商事でございます。聞こえておりますでしょうか。	
	
	恐れ入ります。声が届いておりませんので切らせていただきます。失礼いたします。	

< 名前を確認する場合 >

No.	受ける側	かける側
5		～ 省 略 ～
		私、ウエダと申します。
	恐れ入りますが、漢字はどのようにお書きになりますか。	
		うえしたの上に、たんぼの田と書きます。
	うえしたの上に、たんぼの田ですね。かしこまりました。	

< 伝言を受ける場合 >

No.	受ける側	かける側
6	お待たせいたしました。 早稲田商事でございます。	
		AB物産の田中と申します。 山田様はいらっしゃいますか。
	申し訳ございません。ただ今、席を外しております。よろしければご伝言を承りましょうか。	
		それではお願いいたします。 明日の打合せですが、部長の林も同席いたしますとお伝え願えますでしょうか。
	かしこまりました。 明日の打合せに、林部長様もお見えになるということですね。確かに申し伝えます。	
		それでは、よろしくお願いいたします。 失礼いたします。
	(伝言メモを作成し、山田の席に置いておく)	

< お断りする場合 >

No.	受ける側	かける側
7	はいっ。早稲田商事でございます。	
		A B物産の田中と申します。 山田様はいらっしゃいますか。
	A B物産の田中様でいらっしゃいますね。 恐れ入りますが、どのようなご用件でしょうか。	
		今回この地域を担当になりましたので、ご挨拶 をかねて当社の商品をご紹介したくご連絡い たしました。
	申し訳ございません。そのようなご用件は お断りするよう申しついております。	
		そうですか。申し訳ありませんでした。 失礼いたします。

< 同じ苗字が2人いた場合 >

No.	受ける側	かける側
8	はいっ。早稲田商事でございます。	
		A B物産の田中と申します。 山田様はいらっしゃいますか。
	A B物産の田中様でいらっしゃいますね。 いつもお世話になっております。 恐れ入りますが山田は二人おりますが男性で しょうか、女性でしょうか。	
		失礼いたしました。女性の山田様です。
	女性の山田でございますね。かしこまりました。 少々お待ちいただけますでしょうか。	

< 復唱する場合 >

No.	受ける側	かける側
9	お待たせいたしました。 早稲田商事でございます。	
		A B 物産の田中と申します。 山田様はいらっしゃいますか。
	申し訳ございません。ただ今、別の電話に出 ております。終わりましたら、折り返しご連絡 いたしましょうか。	
		それではお願いいたします。
	恐れ入りますが、お電話番号を教えていただけ ますでしょうか。	
		電話番号は03-1234-5678です。
	復唱いたします。 03-1234-5678、A B 物産の田中様 でいらっしゃいますね。	
		はいっ。よろしくお願いいたします。
佐藤が承りました。		