

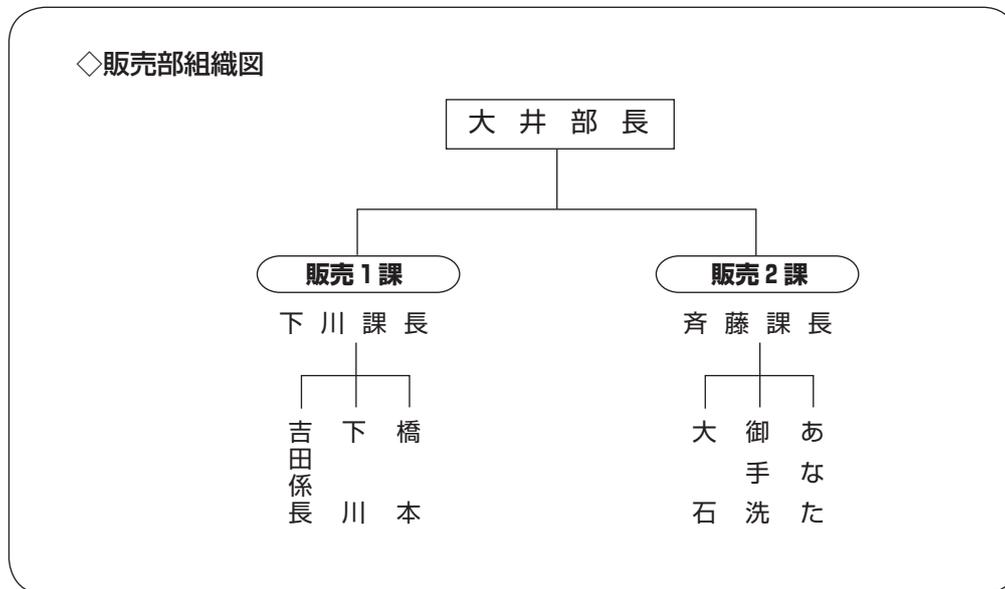
電話対応の練習《受け方》

職場にはいろいろな人から電話がかかってきます。状況に応じてふさわしい対応ができるよう、練習しましょう。

● インストラクション手順例

- 1) (シート [職場メンバーの状況] を配布：1人1枚)
- 2) 「それでは応用練習をしてみましょう。こちらが電話をかける役になりますので、皆さんは受ける役になって対応してください。」
- 3) (受講者を1人指名し、電話の受け手にする)
- 4) (シート [かかってくる電話の例 (インストラクター用)] を参考に
して電話をかけ、受講者に受け答えをしてもらう)

■職場メンバーの状況



大井 販売部長（男性）

- ・在席。自分の席で人事部長と打ち合わせ中。

斉藤 販売2課長（男性）

- ・在席。
- ・大山商事からの電話があったら「不在にしてください」と言われている。

下川 販売1課長（女性）

- ・離席。社内にいるが来客があり、別室で面談中。

大石 課員（女性）

- ・出張にて不在。次の出社予定は来週の月曜日。
- ・毎日夕刻に連絡あり。

吉田 係長（男性）

- ・在席しているが、ほかの電話に出ている。

御手洗 課員（男性）

- ・現在トイレに行っており、離席している。

橋本 課員（女性）

- ・外勤にて不在。18時帰社予定。
- ・携帯電話を持っている。

あなた

- ・在席中。

下川 課員（男性）

- ・不明。社内にいるはずが見当たらない。

■ かかってくる電話の例（インストラクター用）

(1)

「山田工業の西村と申します」
「課長の斉藤様はいらっしゃいますでしょうか」

(2)

「長谷川物産と申します」
「販売 2 課の吉田さんお願いします」

「じゃ、終わられたら折り返し電話いただけますか」

(3)

「札幌支店（社内）の立花です」
「大井部長お願いしたいんですが」

(4) ~早口で~

「ETV（イーティービー）コミュニケーションズ・テクノロジーの大前田と申しますが」
「オテアライさんはご在社でしょうか」

「では、伝言お願いしたいんですが」
「先週お願いしていた 286 品番の商品の送付先を変更して、ETV（イーティービー）コミュニケーションズ・プロダクトの方へ送ってください、とお伝えください」

(5)

「太陽化学の藤堂と申します」
「橋本さんお願いします」

「困ったな、ちょっと急いでんだけど…」

(6)

「川下サイエンスの川上です。下川さんいますか」

…下川課長を依頼したい。

(7)

「サンセット物流の上原と申します」
「オオイさん、お願いします」
…本当に呼び出したいのは大石さん。

「至急連絡が欲しいんですが」

(8)

「私、江藤と申しますが、いつもお世話になっています」
「本日は部長様はご在席でしょうか」
…江藤は商品先物取引の世界商事のセールスマン

(9)

「大山商事の長谷川というものですが…、斉藤課長はいますか」

「昨日から何度も電話してんだけどね。一体お宅はどうなってるんだ、ちゃんと取り次いでるのか…」

(10)

「Hello! This is ABC Business. Mr Shimokawa please!」

(11)

「わしじゃ。大井君はいるか」
…部門の担当役員

…相手に名前を聞き返したら
「お前は誰じゃ」

(12)

「私、吉田の家族のものですが、いつも大変お世話になっています」
「本日、吉田はおりますでしょうか」