電話応対 解答・記入例

③ ロールプレイ練習

月　日　お名前＿＿＿＿＿＿＿＿

次の場面で、自分が言うことを書きましょう。書いたら、声に出して練習します。

場面1 電話に出るのが遅れ、5回鳴ってから出た。

お待たせいたしました。〇〇（会社名）の〇〇でございます。

場面2 「△△社の佐藤です。鈴木さんはいらっしゃいますか」と言われた。鈴木さんは席にいる。

△△社の佐藤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。鈴木でございますね。少々お待ちください。

場面3 場面2で、鈴木さんは会議中だった。

申し訳ございません。鈴木はただいま会議中でございます。終わりましたら、こちらからお電話いたしましょうか。

場面4 相手の名前がよく聞こえなかった。

恐れ入りますが、もう一度お名前を伺ってもよろしいでしょうか。

場面5 伝言をあずかり、電話を切るところ。

念のため復唱いたします。（伝言の内容）わたくし、〇〇が承りました。お電話ありがとうございました。失礼いたします。

練習のふり返り

☐ 明るく、はっきりした声で話せた　☐ 相手の会社名と名前をメモできた

☐ 自分の会社の人を、名字だけで言えた　☐ 最後に復唱できた