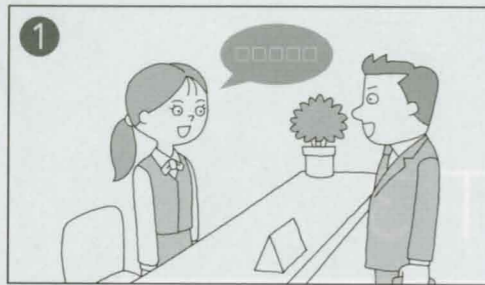
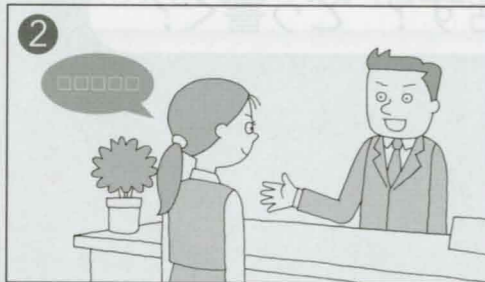


# 1 お客様に應對する

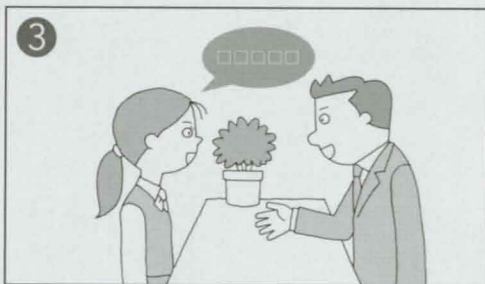
こんなとき、何と言いますか? 「×」の言葉をふさわしいものに直しましょう



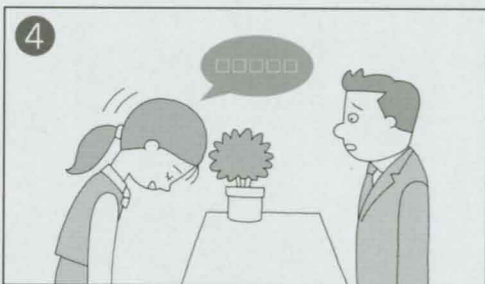
お客様「山田課長はいらっしゃいますか?」  
× 「誰ですか?」



お客様「トーヨー機器の岡本と申します。  
お約束をいただいているのですが、  
山田課長にお目にかかりたいのですが」  
× 「用件は?」



お客様「当社の新製品のご紹介をさせていただきたいのです」  
× 「山田課長に聞いてくるので待ってください」



× 「山田課長に聞いたところ、今忙しいので  
またにしてくれと言ってます」

## 👉 お客様に應對するときのポイント

- ◎ 立ち上がり笑顔であいさつ  
座ったままの対応はNG。あいさつは午前中の早い時間なら「おはようございます」、それ以外なら「いらっしゃいませ」を使います。(→ P.25参照)
- ◎ アポイントメント(面談の約束)の確認  
来訪の予定を聞いていないお客様が見えたら、アポイントメントの有無を確認します。「失礼ですが、お約束をいただいておりますでしょうか?」が丁寧なきき方。
- ◎ お見送りまでが来客対応  
見送りの場所は、相手や状況によって、応接室の前、エレベーターホール、玄関までと異なります。いずれの場合も、「本日はご足労いただき、ありがとうございました。こちらで失礼いたします」と最後のあいさつをきちんと。

### 基本的な対応用語

いらっしゃいませ/毎度ありがとうございます/失礼いたします/  
はい、かしこまりました/しばらくお待ちください(ませ)/お待たせいたしました/  
申し訳ございません/ありがとうございました/またどうぞよろしくお願いいたします など

### 対応でよく使うクッション言葉

恐れ入りますが/まことに恐縮ですが/お差しつかえなければ/失礼ですが/  
まことに申し訳ございませんが/あいにくですが/せっかくでございますが/  
お手数でございますが/お手をわずらわせますが/ご面倒をおかけいたしますが など

## 👉 このように言いましょう

▶ 48ページの解答例

- ① 「失礼ですが、お名前をお聞かせ願えますでしょうか?」「失礼ですが、どちらさまでいらっしゃいますか?」
- ② 「失礼ですが、ご用件をお聞かせいただけますでしょうか?」「失礼ですが、どのようなご用件でしょうか?」  
★ 名前や用件を尋ねるときはクッション言葉を言ってから。
- ③ 「ただいま調べてまいりますので、少々お待ちください」  
★ アポイントメントのないお客様には、会うのを断るときに困らないように、名指し人(指名された人)の在否は言いません。「ただいま調べてまいります」を使います。
- ④ 「申し訳ございません。山田はただいま取り込んでおりまして、次の機会にさせていただきたいと申しておりますが、いかがなさいますか?」「後日あらためてお約束をさせていただきたいと申しておりますが、いかがでしょうか?」



次のようなときは、どのように言いますか？

CASE 1 お客様を応接室に案内し、「ここで座って待ってくれ」と言う

CASE 2 お客様に「よく来てくれた」と言う

CASE 3 上司とお客様が話しているところへ行き、「その客と一緒に来る予定だったが遅れていた今井さんが来た」と言う

CASE 4 廊下でうろうろしているお客様に、「どこを訪ねてきたのか？」と尋ねる

CASE 5 応接室で待っているお客様に、「上司の森部長は電話中なのでもうしばらく待ってくれ」と言う

CASE 6 お客様に人事のことを聞かれて、「言うことはできない」と言う

CASE 7 お客様に、「名刺をくれ」と言う

CASE 8 アポイントメントのないお客様に、「約束はしているか」と尋ねる

CASE 9 カウンターの前で所在なげに立っているお客様に、「用件を聞いているか」と尋ねる

CASE 10 お客様に、「自分ではわからないのでほかの人に代わる」と言う

(解答例は92ページ)

## 2 電話応対する

こんなとき、何と言いますか？ 「×」の言葉をふさわしいものに直しましょう



掛け手 × 「AB電気の清水と言います。大川さん、いますか？」

受け手 × 「はい、います」



受け手 × 「あれ、いない。さっきまでいたんですけど」



掛け手 × 「じゃあ伝言を伝えてもらっていいですか？」

受け手 × 「いいですよ」



受け手 × 「大川部長が戻られたら伝えておきます」

