

CASE 1 もっと早く連絡してくれなくては ——連絡は迅速が第一——

山口くんが昼休みに席にいるとき、本間課長宛に大手メーカーの杉下電気から電話がかかってきました。ところが、あいにく、本間課長は食事に出かけていて留守でした。

かわって、山口くんが受話器を取りました。



● 本間課長のひとりごと

● 山口くんのひとりごと



連絡の基本も知らないなんて、新人研修で何を勉強してきたんだ! 今回はうまくいったから良かったものの、下手をすればこれまでの苦勞が水の泡になるところだった

急ぐような口ぶりではなかったから、つい... 確かに新人研修では「報・連・相」の基本を教わったけど、先方もちゃんと名乗らないからいけないんだ



解説

山口くんは相手の電話連絡を軽く考えて、本間課長から大目玉をくうハメになりました。どこに問題があったのでしょうか。自分ならどうするかもふくめて、考えてみてください。

◆私の考え◆

山口くんのよくなかった点としては、次の2つが考えられます。

- ①杉下電気の誰から電話があり、折り返し電話が欲しいのかどうかを確認していない。
- ②「電話してほしい」という相手からの伝言を、迅速に本間課長へ連絡しなかった。

今回は、どうやら大きな問題にならずにすんだようですが、会社の中で一番身近であり、かつ発生頻度の高い連絡が電話の取り次ぎです。たかが電話の取り次ぎと軽く考えていると、いつ大きな失敗につながるかわかりません。連絡を請け負った人（電話を受けた人）は、相手に迅速・正確に情報を伝えるよう、最後まで責任を持つことが大事です。

そのためには、

- ①電話の相手は誰か
- ②用件は何か

- ③誰に伝えるのか
- ④どうしてほしいのか
- ⑤それはいつまでか

など、5W2Hにもとづいて連絡の情報を確認しておく必要があります。とくに、日時、金額、数量といった数字のデータは正確に伝える必要があり、必ずメモをとる習慣をつけておきます。

そこで、下記のような電話メモを作成し、どこの誰から、何時に電話があり、どういう用件か、受けたのは誰かを記入して、相手に手渡します。不在の場合は、机の上に置いておき、本人が戻ってきたなら、念のためにメモの確認をしておきましょう。このケースのように相手が名乗らない場合は、「失礼ですが、杉下電気のどなた様でしょうか」とたずねて、確認しても失礼にはなりません。

電話メモ

電話伝言票

様へ	時 間	a.m.
の		p.m.
様から	受け手	

電話がありました。

- お電話してください
- 後ほどまた、お電話くださいます
- 電話があったとお伝えください
- 以下の伝言がありました

■ケースに学ぶ連絡のポイント

1. 連絡を頼まれたら、迅速に相手に知らせる工夫をする。
2. 5W2Hをふまえて事実を確認し、正確な情報を伝える。