

# 伝言を聞く

- 伝言を聞く
  - 相づちを打ちながらメモを取る
  - 「はい」「ええ」「そうなんですね」
- 復唱確認をする
  - 相手の話す敬語表現を変えて復唱する
  - 尊敬語→謙譲語
  - 謙譲語→尊敬語
- 伝言メモに清書する

# 復唱確認

- ・伝言の内容をメモを取りながら聞く

→メモを見ながら復唱確認

相手の言葉（伝言の内容）	自分の言葉（伝言の復唱）
見積書をお送りいたしましたので、ご確認ください。	見積書をお送り下さいます。ありがとうございます。すぐに確認いたします。
よろしければ今週伺います。ご都合を松原までご連絡いただけますか。	今週いらっしゃるのですね。都合を松原さまにご連絡さし上げます。
原田部長にお伝えください。	原田に申し伝えます。

# 伝言メモ

## 作成のポイント

- ・ 正確に 分かりやすく

## メモに書く内容

- ・ いつ
- ・ 誰から（社名 役職 名前） 誰に
- ・ 用件
- ・ 電話を受けた自分の名前

## 確実に伝えるために

- ・ 相手が気づくようにメモを置く、貼る
- ・ 直接本人に、口頭で伝える

# 《伝言メモサンプル》

\_\_\_\_\_ 年 月 日 AM/PM ( \_\_\_\_\_ : \_\_\_\_\_ )

\_\_\_\_\_ 様

社 名 \_\_\_\_\_

様より  tel あり

来社

用 件 \_\_\_\_\_

SAMPLE

受信者 ( \_\_\_\_\_ )

【演習】電話応対《伝言を聞く》

[状況] 応対者：あなた（ ）勤務

取引先：山口トラベル 総務課 原田まこと

名指し人：総務課 課長 田中祐樹（たなかゆうき）

外出中 15時帰社予定

取引先	あなた
<p>②山口トラベルの原田と申します。</p> <p>④田中さん、いらっしゃいますか。</p> <p>⑥そうですか…</p> <p>⑧はい、お願いします。</p> <p>⑩よろしく申し上げます。</p> <p>電話を切る</p>	<p>着信音～♪</p> <p>①「 名乗る（社名・所属・氏名） 」</p> <p>③「 相手の確認 + あいさつ 」</p> <p>⑤「 名指し人の確認 + 不在理由 」</p> <p>⑦「 どうするかに対応（伝言の提案）」</p> <p>⑨「 伝言を聞く + 復唱確認 」</p> <p>⑪「 再度名乗る + 一言 終わりのあいさつ ↓」</p>

# 伝言を聞く + 復唱確認

原田さんからの伝言	あなたの復唱確認
<p>今度の6月に予定している 観光協会の年次総会の 仮のプログラムを 田中課長のパソコンに メールしておりますので ご確認くださいませ。</p> <p>それで、 何か変更点がありましたら、 原田までご連絡ください。 申し訳ないのですが、 私、来週木曜日から出張なので、 水曜日までに ご連絡いただけますか。</p>	<p>6月の年次総会のプログラムを 田中あてにメールで お送り下さったのですね。 ありがとうございます。</p> <p>変更点がございましたら、 来週水曜日までに 原田様にお知らせするよう、 田中に申し伝えます。</p>

# 《伝言メモサンプル》

R6年 4月 2日 AM/PM ( ) 1:20 )

田中課長 様

社名 山口トキベル原田様より  telあり

来社

用件

観光協会年次総会の仮プログラムを  
原田様より田中課長にメールなさっています。  
変更点があれば、  
来週水曜日までにお知らせくださいとのことです。

受信者 ( あなたの名前 )

## 今回のまとめ

- 相手の話を聴きながら、要点をつかむ。
- 復唱確認の際、敬語を使い分ける。

尊敬語 → 謙譲語

謙譲語 → 尊敬語

- 伝言は確実に。

