

アポイントメント

1. 前書き

電話でお客様と話す場合、表情や身振りでのコミュニケーションができないだけに、丁寧な言葉遣いはもちろん、用件を述べる前に必要な前置きや相槌がより重要になってきます。

2. ロールプレイ

立場：リ（営業担当者）	平田（客）
-------------	-------

事情説明 面会の申し入れ

リ：東京支社を開設し、日本向けの独自の商品を展開していきたいという、

平田：相づちを打つ。

リ：平田の会社に挨拶に行き、商品の紹介をしたいと述べ、面会を申し入れる。

平田：了承する。

リ：礼を言う。

3. 課題

立場：B（営業担当者）	A（客）
-------------	------

事情説明 面会の申し入れ（初めての相手と）

B：実は、私ども、①。（事情を説明する）

A：そうですか。

B：はい。つきましては、ご挨拶かたがた、②と思ひまして…

お忙しいところ③（面会を申し入れる）。

A：ええ。④。

B：ありがとうございます。

下の表現を使って、課題を完成させなさい。

- ① この程東京支社を開設致しまして、日本のお客様に向けて、独自の商品
を展開してまいりたいと考えております／来月から新商品を発売するこ
とになりまして、新たな販売ルートを開拓したいと考えております。／
企業情報をはじめとするビジネス情報のご提供をさせていただいており
ます。
- ② 私どもで扱っております商品について、ご紹介させていただければ／私
どもの商品をご説明させていただければ／わたしどものサービス内容を
ご案内させていただければ
- ③ 恐縮ですが、お時間をいただけないでしょうか／申し訳ございませんが、
お時間をいただけないでしょうか／大変恐縮ですが、お時間を頂戴でき

ませんか

④ いいですよ／構いませんよ／結構ですよ

立場：B（営業担当者）	A（客）
-------------	------

事情説明 面会の申し入れ（親しい客と）

B：あの、先日①なんです、②ので、③と思ひまして。（事情を説明し用件を述べる）

A：わかりました。

下の表現を使って、課題を完成させなさい。

- ① ご指摘いただいた見積もりの件／お持ちした企画の件／ご覧いただいたサンプルの件
- ② 再検討してみました／修正したものができました／ご指摘の点を具体的に反映させてみました。
- ③ もう一度ご検討いただきたい／もう一度ご覧いただきたい／ぜひご確認いただきたい

4. 練習

① 前書きの意味

適切な前書きを考えまさい

例：お忙しいところ申し訳ありませんが、十分ほどお時間をいただけないで
しょうか。

- I. ()、今度の土曜日、一緒にゴルフに行きませんか。
- II. ()、来週有給休暇を取らせていただきたいんですが。
- III. ()、弊社の申請しているについて、一度ご説明させていただきな
いかと思います。
- IV. ()、弊社のイベントブースにも是非お立ち寄りください。
- V. ()、今回は見合わせたいと思ひまして…

!! 相手に頼むときや断るとき、また時間を取ってもらうようなことを
言う前には、必ず前置きが必要になる。それは相手を気遣い、負担を感
じさせないように配慮でもある。

② よく使われる前置きんの表現「んですが」と「ですが・ますが」

「んですが」の使い方が適切でない文を選びなさい。

i あの、先日いただいたお見積りなんですが、お伺いしたいことがありまし
て…

ii 私、b社のターナーなんですが、村田様いらっしゃいますか。

iii 今回の展示会には当社も出展しているんですが、良かったら見にいらしてください。

!! 「んですが」には説明を与える用法があり、質問、依頼、断り、謝罪などの前書きを述べる表現としてよく使われる。あえて説明の必要のないときに使うと、押しつけがましく聞こえることがあるので、注意が必要である。

③ 「かたがた」と「がてら」

適切なほうを選びなさい

- I. 出張（かたがた・がてら）京都を少し見て帰ろう。
- II. お見舞い（かたがた・がてら）異同のご報告に参りました。
- III. 買い物（かたがた・がてら）散歩でもしてこよう。
- IV. お詫び（かたがた・がてら）今回の事故の説明を、と思ひまして。
- V. 「手紙で」お礼（かたがた・がてら）ご返事まで

!! 「かたがた」と「がてら」は意味がよく似ているが、「がてら」には動作をする人の都合のいい機会に「ついでに…もする」という意味がある。従ってビジネスの場面では失礼に聞こえる。この場合は「かたがた」を使う。

実践

自分の場面で課題を通して話さない。