

プリント1

■今日のことば

①外勤・内勤 ②出社・退社 ③帰社・直帰 ④フレックスタイム制

Q：〇〇というのはどういう意味ですか。

A1：〇〇というのは、××ことです。

A2：〇〇というのは、××ことじゃないかと思いますが、合っていますか。

でんわ う
電話を受ける 依頼を断る

1 ロールプレイに挑戦！

あなたは東京サービスで働いています。電話が鳴りました。

お客様から電話です。

街中にはってある東京サービスのポスターがほしいそうです。

他にも同じような問い合わせがありましたが、ポスターの配布はしていません。

販売する予定もありません。丁寧に断ってください。



プリント2

会話の流れ 電話（依頼を断る）

お礼を言う（ポスターに興味を持ってくれたこと・問い合わせしてくれたことに対して）

↓

状況を説明する（他のお客さまからも問い合わせが来ていること）

↓

断る

↓

謝る

↓

あいさつ

会話例

A：はい、東京サービスです。

B：すみません、今街中に貼ってあるそちらの会社のポスターがほしいんですが、どこかでいただけませんか。

A：お問い合わせありがとうございます。

あのポスターにつきましては、他のお客様からお問い合わせいただいておりますが、

弊社の方針でお配りできないことになっておりまして……。

B：そうなんですか…あのう、無料じゃなくてもいいんです。

売っていただくことはできませんか。

A：あいにく販売もいたしかねまして……ご要望に添えず申し訳ございません。

B：そうですか。残念だなあ。

A：申し訳ございません。ご意見は今後の検討課題とさせていただきます。

お電話ありがとうございました。

B：はあ…わかりました。

プリント3



2 こんなとき、何と言う？

①「弊社のパンフレットだけでも見ていただきたいので、郵送してもよろしい
でしょうか」という営業電話を断るとき。

② 担当の携帯電話の番号を教えてくださいと言われたとき。