

オフィス英語【第9回】

電話によるコミュニケーションⅡ

講師 吉村 理津子

シーン別電話応対法

前回の授業では、電話の初期応答、転送の際に使う会話を学びました。今回は「間違い電話がかかってきたとき」、「担当の者不在時に伝言をうけることになったとき」という2つのシーンを設定しました。シーンごとにどのように応対すべきか学びましょう。

シーン別電話応対法 (1/6)

<シーン1> 間違い電話がかかってきたとき

ClarkB : はい、関西商事でございます。

Caller : Hello, may I speak to Mr. Kazuo Sakai, please?

ClarkB : I'm sorry but there's no one by that name here.
Who are you calling?

Caller : I'm calling Osaka Corporation and I've dialed 06-3456-2020.

ClarkB : : The number you've dialed is ours, but this is not Osaka Corporation but Kansai Trading.

シーン別電話応対法 (2/6)

Caller : Oh, I seem to have the wrong number.

ClarkB : Would that be possible for you to look up their number?

Caller: Of course. I'm very sorry to have troubled you.

ClarkB : No problem, sir. Good-bye for now.

シーン別電話応対法 (3/6)

●関連表現

- ・ 何番におかけですか

What number did you dial? または What number are you trying to reach?

- ・ xxxという名前の者(そのような名前の者)は弊社にはおりません。

There's no "xxx" working with us.

- ・ 弊社にはxxxが5名おりますが、どのxxxでしょうか。

There are five "xxxs" working here. Which "xxx" would you like to talk to?

- ・ ご迷惑をおかけして申し訳ありません

I'm sorry to have caused you much trouble. / I apologize for the trouble.

- ・ いいえとんでもありません (問題ありません)

Please don't mention it.

シーン別電話応対法 (4/6)

<シーン2> 電話で伝言を受けることになったとき

* 電話の相手 (ジョンソン氏) から同僚の山本さんへの伝言を預かることになったケース*

ClarkC : May I take a message for Mr. Yamamoto?

Jonson : Yes, please. Could you tell him that I'll fly to Osaka on the flight AB25 next Monday and stay at Grace Hotel for a week or so. My contact number is 1, our country code, 213, area code, and 456 789.

ClarkC: May I repeat your message for confirmation?

Jonson: Sure.

シーン別電話応対法 (5/6)

ClarkC : Your name is Mr. Tom Jonson. You will arrive in Osaka on AB25 next Monday, December 24th local time. And your phone number is 1-213-456 789. Are these correct?

Johson : Perfect.

ClarkC : I certainly convey your message to Mr. Yamamoto when he gets back. Thank you for calling, Mr. Jonson. Have a nice flight next Monday.

Johnson: Thank you so much. Bye-bye now.

シーン別電話応対法 (6/6)

●関連表現

- ・ご伝言はございますか

Would you like to leave a message for xxx? あるいは Any message for xxx?

- ・念のため電話番号を複唱いたします。

May I repeat your phone number just in case?

- ・お電話頂いたことを（xxxに）申し伝えます。

I will tell him that we've received a phone call from you.

確認クイズ 1/2

カッコ内に適語を入れて下さい

●番号違いのようです。

I'm sorry () you have the () number.

●弊社には中村という者は所属いたしておりません。

There's () Nakamura working () us.

●どちらにおかけでしょうか

() are you ()?

●弊社には加藤という者が4名おりますが、どの加藤におまわししましょうか。

() are four () () with us. () Kato would you () to () ()?

●関西商事さんにかけてようとして、06-345-6789にダイヤルしたのですが。。

I'm () Kansai Trading and I've () 06-345-6789.

●ご迷惑をおかけし、もうしわけありません

I () () the ().

●問題ございません（どうぞお気になさらないで下さい）

No, () at (), sir.

確認クイズ 2/2

●イトウに何かご伝言はございますか。

() message () Mr. Ito?

●明日AB008便で大阪に到着する旨ボスにお伝え下さい。

Please () your boss that I'll ()()Osaka () the flight AB008 tomorrow.

●念のため貴社名と電話番号をお伺いできますでしょうか

May I ask your () name and phone number ()()()?

●お電話いただいた旨佐藤が帰社次第申し伝えます。

I'll tell Mr. Sato that we've () a () call from you as () as he () to the office.