



～未来をひらく、働くための学びの場～

京都女子大学
リカレント
教育課程

オフィス英語【第11回】

とっさのときの英語表現

講師 吉村 理津子

A 言いにくいことを伝える (1/2)

オフィスでの英語によるルーチン・ワークには、電話や来客対応、スタッフ間のコミュニケーション、メールやビジネス・レターによる交信等様々な種類の業務が含まれます。一方これらの業務には予期せぬトラブルやハプニングがつきもので、それらをクリアしていくには、臨機応変に対応する能力も必要です。ここでは、予期せぬ出来事に対応するための英語表現、マナー等をいくつか紹介します。

A 言いにくいことを伝える

- 1) I'm afraid that～ I'm afraid, but～
- 2) I am very much afraid that～ (本当に申し訳ございませんが・・・)
- 3) Unfortunately,
- 4) We regret to say that～

A 言いにくいことを伝える (2/2)

例1.(直属上司以上の)役員等に「少しお時間を頂戴したい」と言うとき

1)+ I need a few minutes of your time.

例2. 顧客からの電話に「恐縮乍ら担当者は帰宅してしまいました」と言うとき

1) / 2) / 3) / 4)+ the person in charge has just left for home.

(注) leave office = 退職する、leave the office= 退社する、退職する

例3. 顧客が作成した書類に関して、顧客側に「恐れながら弊社の名前の記載が違っております」と言うとき

2) / 4)+ our company's name has been mistyped in this document.

B 相手に異論をとねえる (1/2)

- 1) I'm not sure about it but～
- 2) It may be true but～
- 3) Basically, I agree to it but～

例1. (相手が間違っていると確信していても)「確信は持てないのですが、こうするほうがよいようにも思われますが、いかがでしょうか」と言うとき：

- 1) + it may be better to do it

例2. (相手が間違っていると確信していても相手の立場を考慮して)「国内ではあり得ると思いますが、海外ではそのような事例は適用されないと存じます」等と言いたいとき、2)を使って：

Domestically it may be true, but there may be no possibility for that case to be applied overseas.

B 相手に異論をとなえる (2/2)

例3. 「基本的に異論はないのですが、バジェットについては次の会議まで保留にした方がよいように思います」と提言したいとき:

3) + when it comes to the issue of the budget, I suggest we wait until the next meeting.

- その他の表現

I have a different opinion.

We'll have to think about this.

C 断る

C 断る

- 1) I'd like to, but I can't.
- 2) I'm afraid but I'll not be able to do it because....
- 3) I'm really sorry but we just can't do that.

D 謝罪する (1/2)

C 謝罪する

- 1) We deeply apologize for ~
- 2) Please accept our apology for ~

例1. 納品の遅延を深くおわび申し上げます

- 1) / 2) + the delay of the delivery.

例2. 今回のことで大変ご迷惑をおかけしました

- 1) / 2) + any inconvenience this may have caused you.

D 謝罪する (2/2)

＜その他の表現＞

I'm totally responsible for this.

It's my responsibility.

参考)謝罪に対して返すことば

It's nothing unusual. (よくあることです)

Please don't mention it. (気になさらないで下さい)

E その他のマナー (1/4)

E その他のマナー

<相手のミスが明らかでそれを遠回しに伝えるとき>

You're wrong. と責めるのではなく、間接的な言い方を:

- There may be a mistake / There seems to be a mistake (in your invoice.).
- May I confirm if this is correct?

<「外国の方」という表現>

“a foreigner” より、例えば someone from the U.S. や a person from Singapore 等のほうが良いとされている。

E その他のマナー (2/4)

＜「我々日本人は～」、「あなたがたオーストラリア人は～」というとき＞

Japanese people あるいは Australian people 等を主語にする。

“You Australian” や “We Japanese” という言い方は「あなたがたは我々とちがうんだ」と言っているようにとられる可能性がある。

＜ファースト・ネームで呼び合うことの注意点＞

外国人のいる職場では、上司・同僚に関係なくファースト・ネームで呼び合うことが多く、(日本にはこのような習慣がないにしろ)基本的にはあちらの習慣に積極的に合わせたほうがよいと思われる。その一方、日本人の中には一部の人間がファースト・ネームで呼び合うことを“良しとしない”人もいることを忘れてはならない。また、相手をファースト・ネームで呼ぶかどうかは、相手が自分をどう呼ぶか確認してから決めたほうがよい。外国人のなかには、あえてファースト・ネームを避け、「ヨシムラサン」とか Miss Yoshimura と呼び続けるひとがいる。日本には、基本的に「ファースト・ネームで呼び合う」習慣がないのだから、そのような人に対しては、その人の“呼び方”にあわせたほうが良いだろう。

E その他のマナー (3/4)

＜ビジネス現場における電話のマナー＞

＊以下は、ビジネス現場におけるマナーであり、自宅やカジュアルな場面にあてはまるとは限らない

- ・企業に電話をかけるとき：いきなり「～さんをおねがいします」はビジネスの現場をでは失礼。まず自分の名前と所属先を伝え、それから話したい相手の名前を告げる：

Hello, this is Ritsuko Yoshimura. I'm with ABC Corporation. Could I speak to Mr. Bob Johnson, please?

相手が出たら、Is this a good time to talk? (いまお話してもよろしいですか)と聞くのがよい。

- ・国内企業では、電話が鳴ったら「はい、鈴木商事です」と、通常日本語で会社名を告げるが、相手がEnglish speakerのときは英語モードに切り替え、次のように言う：

Good morning, (This is) Suzuki Trading. May I help you?

＊This is を付けないことも多い。Helloは不要。

E その他のマナー (4/4)

- 相手が指名した者が離席中、あるいは応答できないときは、I'm sorry やI'm afraidを必ずつけること:

I'm afraid Mr. Sato is not available right now.

I'm afraid but Mr. Sato is away from his desk right now.

- 転送された電話に出たときの第一声を単にSpeakingで済ませず、名前と部署名を伝える:

Hello, this is Ritsuko Yoshimura in secretarial office. (=秘書室の吉村です。)

- 電話を切るときは単に“Bye-bye” や “Thank you” で済ませず、以下のように:

Thank you so much for your taking time to talk with me. あるいは親切に

してもらった相手には、

I appreciate your kind help. Thank you very much. 等と言う。

なお、場合によっては、相手が“Bye-bye” といってから“Bye-bye” と応え、電話を切る。