

# オフィス英語【第8回】

## 電話によるコミュニケーション I

講師 吉村 理津子

# 電話の初期応答

国内のほとんどの企業では、電話が鳴ったら、まずは「はい、〇〇〇会社でございます」と日本語で初期応答すると思われます。電話の相手が英語を話す人であるとわかったら、すぐに対話を英語モードに切り替え、ケースごとに適切に応答しなければなりません。ここでは、3つのケースを想定し、どのように対応すればよいのか学びましょう。電話の初期応答で重要なのは、相手の名前、所属を確実に把握することです。

# 電話の初期応答 (1/5)

< ケース 1 > 対話が問題なく進む場合 :

*ClarkA :* はい、F開発でございます。

*Caller :* Hello. This is George Tomson of Peace Application. I'm calling from London. May I speak to Mr. Kenji Hayashi in R&D Division?

*ClarkA :* Sure. I'll put you through to him right away. Hold the line, please.

*Caller :* I will. Thanks.

## 電話の初期応答 (2/5)

< ケース 2 > 外国人発信者が先方企業の社名(例：井上商事) の発音がよくわからない場合:

*ClarkB* : はい、井上商事でございます

*Caller* : Hello. Is this Ai-no-ui Trading?

*ClarkB* : Pardon? This is “INOUE” Trading. May I help you?

*Caller* : Oh... not Ai-no-ui but Inoue Trading?

*ClarkB* : That's right, sir. Good to know you seem to have reached the right party, anyway.

## 電話の初期応答 (3/5)

<ケース3> 発信者が先に名乗らなかった場合、相手の名前が聴き取れなかった場合：

*ClarkC :* はい、Kカンパニーでございます。

*Caller :* May I speak to Mr. O'Brien in Marketing Division?

*ClarkC :* Who's calling please?

*Caller :* This is Patrick Wickermasuriya of Wonderful Planning, Singapore.

*ClarkC :* Could you spell your last name for me, please?

*Caller :* Sure, "w" for work, "i" for item, "c" for Charlie, "e" for eagle, "k" for king . . . .

## 電話の初期応答 (4/5)

<ケース4>相手の声が小さい場合：

*ClarkD* : はい、B開発でございます。

*Caller* : Hello. This is Geoff Scott of King Application, calling from Washington.

*ClarkD* : I'm sorry but your voice is very soft. Could you speak more loudly, please?

# 電話の初期応答 (5/5)

## 【初期応答の関連表現】

### ●どちら様ですか：

May I ask your name, please? あるいは

May I have your name, please?

### ●お繋ぎします。お待ち下さい：

Please let me transfer your call to a person in charge. Hold the line, please. あるいは  
I'll transfer your call to Mr. XXX right away. Just a moment, please.

\*お待ち下さい：Just hold on, please.やHold on, please. という言い方もあります

オーストラリアやニュージーランドではIt won't be long.といいます

### ●なんとおっしゃいましたか？：

I beg your pardon?

### ●もう少しゆっくりお話しいただけますか：

Could you speak a little more slowly please?

# 電話の転送

電話の相手の名前、所属、要件を把握したら、今度は転送です。これについても、円滑に対話がすすむようにケースごとに表現を工夫しましょう。（以下2つのストーリーは、「電話の初期応答」のケース1と3の続きです）



## 電話の転送 (1/3)

<ケース 1 (続き)> F開発のClarkAは、Peace Application のGeorge Tomson の電話をMK部の林さんに転送しようとしたが・・・

*ClarkA* : Thank you for waiting, Mr. Tomson. I'm sorry Mr. Hayashi is not in the office today. Shall I have him call you back tomorrow?

*George* : It's kind of you, but let me call him again tomorrow at around 10am your time.

*ClarkA* : All right. I'll certainly tell him that.

*George* : Thank you very much. Bye for now.

## 電話の転送 (2/3)

＜ケース3(続き)＞KカンパニーのClarkCは、発信者の名前を確認後、社内の外国人スタッフAlex O'Brienに電話を転送しようとしたのですが、あいにく話し中でした・・・：

*ClarkC* : Mr. Wickermasuriya, I'm sorry the line is busy, but he'll be available soon, I suppose. Would you hold the line for a moment?

*Patrick* : All right, I'll wait until he gets available.

*ClarkC* : Thank you, Mr. Wickermasuriya.

—その後すぐAlexが通話を終えたのをClarkCが確認—

*ClarkC* : Hi, Alex. Mr. Wickermasuriya of Wonderful Planning is on the line from Singapore. May I put you through to him?

*Alex* : Yes, please do so. Thanks.

—ClarkCがWickermasuriyaの電話に戻り—

*ClarkC* : Mr. Wickermasuriya, thank you for waiting. Go ahead, please.

*Patrick* : All right.

# 電話の転送 (3/3)

## 【電話転送時／伝言受入れ時等の関連表現】

- x x x はいま電話中です。のちほど折り返しするよう伝えましょうか。

XX is on another line. Would you like him to call you back later?

- x x x は取り込み中です。

I'm sorry, but XXX is tied up at the moment.

- 午後 3 時頃おかけ直しいただけますか

Would you mind calling again around at 3pm?

- お急ぎでしたら携帯におかけ下さい。

If you're in a hurry, please call his mobile phone. または

If it's an urgent call, please call his mobile phone.

- お話し下さい

Go ahead, please.

# 確認クイズ

カッコ内に適語を入れて下さい

- このお電話を担当者にお繋ぎします。

Please let me ( ) your call to the ( )( ) ( ).

- もう少し大きなお声でお話しいただけますか：

Could you speak a little more ( ), please?

- XXはいま電話中です。のちほど折り返しするよう伝えましょうか。

XX is on ( ) line. Would you like him to ( ) you ( ) later?

- x x x は取り込み中です。

XXX is ( )( ) at the moment.

- 午後 3 時頃おかけ直していただけますか

Would you mind ( ) again at ( ) 3pm?

- お急ぎでしたら携帯におかけ下さい。

If you're ( ) a ( ), please call his ( ) phone.

- お話し下さい

( )( ), please.