

オフィス英語【第5回】

来客の受け入れ I

講師 吉村 理津子

シーン(1) アポなしビジターを迎える

シーン(2) アポありビジターを迎える

受付の主な業務は、ビジターをお迎えすることですが、ビジターの種類はさまざま、アポなしで初めて来られる方、担当者とアポをとってこられる方、あるいは業者さん等色々です。ここでは、アポのない方、ある方の受け入れを例にとり、英語でどのような対応をすればよいか学びましょう。

シーン(1) アポなしのビジターを迎える (1/5)

Kazumi は Lucky 商事にレセプションリストとして勤務しています。Happy 企画の Brown 氏がアポなしで Lucky 商事を訪れ、受付の Kazumi に唐突に営業部長との面談を申し入れてきました。Kazumi はどのように対応したのでしょうか・・・

Kazumi: Good morning, sir. May I help you?

Brown: Good morning. I'm Ed Brown of Happy Planning. I would like to meet your sales manager.

Kazumi: Do you have an appointment?

Brown: I'm afraid not.

シーン(1) アポなしのビジターを迎える (2/5)

Kazumi: Would you mind if I asked you what it's concerning?

Brown: Our company's developing a various sales tools and providing them not only to Japanese businesses but to overseas ones, especially in Southeast Asia. Our lineup ranges from catalogs for clients, **audio-visual equipment** for presentation to **SFA** related products. Today, I'd very much like to introduce those to your sales manager.

Kazumi: Thank you, sir. Now, please let me tell our salespeople that you're here.

Brown: Oh, could you? Thank you very much.

シーン(1) アポなしのビジターを迎える (3/5)

．．．．*Kazumi* が営業部に電話したところ面談を断ってほしいとの指示 ．．．．

Kazumi: I'm sorry, but our salespeople are all out of the office today.
Well, could I have your name card? I will tell them about
your visit when they're back anyway.

Brown: Okay... I'm really looking forward to hearing from them.

Kazumi: Mr. Brown, thank you for taking your time to visit us.

Brown: Thank you, too.

シーン(1) アポなしのビジターを迎える(4/5)

Kazumi: Have a nice day.

Brown: You, too. Bye-bye now.

—————

<注>

- ・企業の受付でビジターを迎えるときの「いらっしゃいませ」は、“Good morning/afternoon.”とまず言って、その後 “May I help you, sir/ma’am?”と続けるのが無難です。
- ・明らかにアポなしと思われるビジターのときは、明確に「ご来社の目的をお伺いしてもよろしいですか」(“Would you mind if I asked you what it’s concerning?” もしくは “May I ask you the purpose of your visit?”) と伺います。

シーン(1) アポなしのビジターを迎える (5/5)

注) -続き-

- 社内のスタッフから「受付に一任するから適当に帰ってもらって」と言われた時の対応:
“I’m afraid the person in charge is fully occupied.” もしくは “... is in a meeting.” もしくは “... is out of the office.”等々と伝え、「このような次第で本日はお会いできません」(“so, he/she’s not able to meet you today”.)と続けます。その後名刺を頂き、「担当者が帰りましたらご来社の旨申し伝えます」(“I’ll tell him about your visit when he comes back.”)と伝えることをお勧めします。最後に「ご来社下さいましてありがとうございました」(“Thank you for taking your time to visit us”)と言うのを忘れずに。
- audio visual product: 視聴覚補助製品、Power Pointソフトもその1つとされます。
- SFA (Sales Force Automation) システム: ネット経由で営業に関わるあらゆる情報(営業スタッフのスケジュール、営業成績、顧客の情報、作成文書に至るまで)を一元管理し、関係者全員で随時共有できる営業支援ツール。日本にも浸透しつつあります。

シーン(2) アポありのビジターを迎える (1/2)

マーケティング部の課長アオヤマ・タロウとのアポのため Magic Company の Mike Moore 氏が来社。受付のKazumi はアオヤマからこの件について既に連絡を受けており、Mike の来社時には指示通りに対応しました

Moore : Good afternoon. I'm Mike Moore of Magic Company. I have an appointment with Mr. Aoyama of Marketing Division at 3 p.m.

Kazumi : Good afternoon, Mr. Moore. Mr. Aoyama's been expecting you. I'll tell him that you've arrived at the reception.

Moore: Yes, please, thanks.

シーン(2) アポありのビジターを迎える (2/2)

.....*Kazumi* がMKTG部に*Moore*氏の来社を告げ、*Taro*が受付けに向かいます.....

Kazumi : He'll be with you very soon. Please have a seat.

Moore : All right. Thank you so much.

注)

- ・アポありのビジターに対しては、「お待ちしております」の一言を。ここでは、*Kazumi*が“Mr. Aoyama's been expecting you.”と言っています。なお、受付等自社の社員を呼ぶ際、受付で初めて迎え入れるビジターに対しては初期的に Mr./Mrs/をつけて呼ぶのが無難です。
- ・「おかけになってお待ち下さい」は、“Please have a seat.”が最適です。“Please take a seat.”は少しカジュアル、“Please sit down.”は、友達を自宅によんだときなどはOKですが、ビジネス向きではありません。“Please be seated.”は晩餐会、式典などで使われますが日常のビジネスの現場ではあまり使われないと思います。

確認クイズ シーン(1)-(2)

Q1. カッコ内に適語をして下さい

1) 「ご用件をお伺いしてもよろしいでしょうか」

Would you mind () I ask you () () ()?

2) 「佐藤とはアポイントメントをおとりになっいらっしゃいますか」

Do you () () () () () Sato?

3) 「営業の者はあいにく全員出払っております」

I'm sorry () our salespeople are all () of () office.

4) 「担当の者が帰社次第ご来社の旨をつたえます」

I'll tell the () in () about your visit () () as he gets ().

5) 「お待ちいたしておりました」

We've () () ().

6) 「アオキはすぐ参ります」

Mr. Aoki () be () you shortly.