

# 基礎英語【第11回】 電 話 の 会 話

講師 吉村 理津子

# 電話の会話

今回は、電話応対に必要なフレーズを学びます。英語による電話応対は、お決まりのフレーズさえしっかり覚えれば、思いのほか円滑に進めることができます。何度も音読し、しっかりと身に着けてしましょう。

# 電話応対で使う基本フレーズ (1/4)

英語による電話応対は、海外企業と取引のある会社に勤める場合はもちろんのこと、海外旅行中にレストランに電話で予約をいれることもあるでしょうし、あるいはお子さんが通う幼稚園を介して外国人の“ママ友”と交流をもつことになれば、その方から電話を受けることもあるかもしれません。相手の顔が見えないため“通じなかったらどうしよう・・・”と不安を感じるかもしれませんが、英語の会話は、決まったフレーズを覚え、それらを応用すれば、案外円滑に進めることができます。ここでは、会社あるいは自宅で電話で話す際の最もシンプルな表現をご紹介しますので、それらを何度も復唱し、しっかり身に着けましょう。

—————

## <電話応対の基本フレーズ>

I. 「もしもし」・「はい、こちらは～です」

- もしもし? : Hello?
- もしもし? Smithでございます (宅) ですが : Hello? This is the Smith residence.
- そちらはKing企画ですか : Is this King Planning?
- そちらはSmithさんのお宅ですか : Is this Smith's residence? (家の主人がスミス氏の場合) / Is this the Smiths' residence? (=複数構成員から成るスミス家のハウス) / Is this the Smith residence?(=複数構成員を1つのファミリーとみなして)
- もしもし、メグ? : Hello? Is this Meg?
- はい、そうです : Yes, it is.(⇒”～さんのお宅／～社ですか”に対して) / This is she/he. もしくは speaking.(⇒”～さんですか”、に対して) / It's me. (⇒親しい友達にのみ) 注 : speaking だけの返答はビジネスでは回避する

# 電話応対で使う基本フレーズ (2/4)

Ⅱ. 「どちらさまでですか」・「～と申します」・「～とお話できますか」・「少々おまち下さい」・「お電話ありがとうございました」

- どちらさまでしょうか：Who's calling, please?
- お名前を伺ってもよろしいですか：May I ask your name, please?
- 私、サキコの母のイトウミチコと申します：This is Kazuko Ito, Saki's mother.
- 私、メグと同じ(大学) のクラスのカワサキレイコです。This is Reiko Kawasaki, Meg's university friend.
- 誰にかわりましょうか：Who would you like to talk to?
- どちらに（誰あてに）おかけですか：Who are you calling?
- 営業部のブラウンさんをお願いいたします：May I speak to Mr. Brown in Sales Department?
- メグとお話したいのですが：Could I talk to Meg, please?
- 予約の係の方お願いします：Reservation desk, please.
- 少々おまち下さい：Just hold on, please. / Just a moment, please.
- お電話ありがとうございました：Thank you for calling.

# 電話応対で使う基本フレーズ (3/4)

## Ⅲ. 不在時・コールバック・伝言に関わる表現

- ごめんなさい、メグは外出中なの : Sorry, Meg is out (または is not in) right now.
- あいにくタナカは離席中です : I'm sorry, but Tanaka is away from his desk at the moment.
- メグには後で電話をかけさせますね : I'll have Meg call you back later.
- タナカが戻りましたら折り返しするよう伝えます : I'll ask Tanaka to call you back when he gets back.
- メグはいつ戻りますか : What time will Meg be back?
- 母にはのちほど電話をかけるようにいたしましょうか : Would you like my mom to call you back later?
- お電話をいただいたことを彼に伝えます : I'll tell him that you called.
- 念のためお電話番号をいただけますか : May I have your phone number just in case?
- 母に何か伝えましょうか : Any message for my mom? / Would you like to leave a message for my mom?
- 午後もう一度（彼に）お電話を下さいますか : Would you call him again this afternoon?
- お電話をいただいたようなので折り返しご連絡いたしております : I'm returning your call.

# 電話応対で使う基本フレーズ (4/4)

## IV. その他

- 母はいま手が離せないのですが : My mom is tied up right now.
- お電話が遠いのでもう少し大きな声でお話しいただけますか : I can't hear you well. Could you speak a little louder?
- 聞こえますか : Can you hear me?
- もう少しゆっくりお話しただけますか : Could you speak a little more slowly?
- 番号をお間違えのようです : You have the wrong number.
- お気になさらないで下さい : Don't mention it. / No problem, at all.

# 電話対話の一例

<Reiko が友達の Meg Smith の家に電話をかけ、Meg のママと対話したケース>

*Reiko:* Hello? Is this the Smith residence?

*Meg's mom:* Yes, it is. May I ask who's calling?

*Reiko:* This is Reiko, Meg's high-school friend.

*Meg's mom:* Oh, Reiko, it's nice to talk with you.

*Reiko:* Me, too. Mrs. Smith. Is Meg home now?

*Meg's mom:* Sorry, Reiko. She's out right now. I'll have her call you back when she returns.

*Reiko:* Oh, thank you so much. I'll await her call.

*Meg's mom:* Thank you for calling, Reiko. Bye for now.

*Reiko:* Have a nice day, Mrs. Smith. Good by.