

# しごと J A P A N E S E   F O R   B U S I N E S S 日 本 語

## 電話応対 基礎編

奥村真希・釜淵優子

CDつき



モジュール形式・3カ国語語彙対応

**1Unit30分×35Unitで、  
ビジネスの電話応対のマナー、  
よく出る語彙・フレーズをマスター**





# はじめに

電話応対はビジネスには欠かせない業務です。しかし、日本語での電話応対に自信がなかったり難しいと感じている人は多いのではないのでしょうか。本書はそのような悩みを持っている日本語学習者、特に日本語での仕事の経験が浅い人向けに書かれた、日本式電話応対の基本を実践的に学ぶためのテキストです。

本書では、電話の取り次ぎ、電話をかけるといった、比較的単純な内容の学習を通して、基本的な電話マナーや頻出語彙・フレーズを身に付けることができます。また、忙しい社会人にも勉強しやすいように、1Unit が30分程度で十分練習できるように、内容を細かく分け、必要な内容から始められるように、モジュール形式にしました。

何よりも実用的であることを重視し、教科書どおりの完璧な文法・センテンスではないけれども日本人が実際によく使っている表現を中心に紹介しました。学習効果を上げるために、ロールプレイとモノローグの練習をするときは、できるだけ日本語ネイティブスピーカーと一緒にすることをお勧めします。また、付録のCDも十分利用してください。

決まったフレーズやマナーの面だけではなく、自分の言葉で的確に話すことができるようになる、というのも本書の目標です。そのために、特にモノローグ（一人語り）という練習方法を取り入れました。与えられた課題に対して、即興でどのくらい話すことができるか、毎回挑戦してみましょう。

本書を通して、①日本式の電話応対マナーの基本を理解する、②日本語ネイティブが話す自然な日本語、教科書どおりではない言い回しや表現を聞き取れる、③完全ではないけれどもコミュニケーションに支障がない程度に、自分の言葉で話すことができることを目指して、実践的な練習を積み重ねてください。そして、電話を取ることに對する恐怖心や苦手意識を、ぜひ克服してほしいと思います。

2007年12月24日

奥村真希

釜淵優子

# 本書の使い方

## ① Unit

電話対応の内容（タスク）をできるだけ細かく分けて、1 Unit が約 30 分で勉強できるようになっています。また、モジュール形式なので、勉強したい Unit から始められます。

## ② キーセンテンス

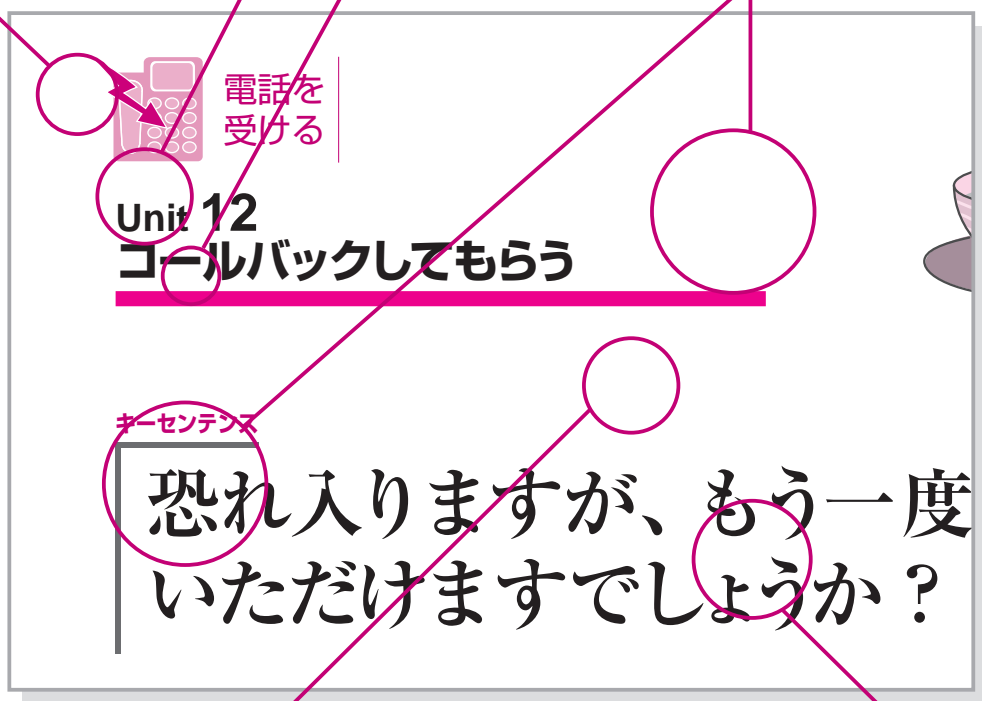
各 Unit のタスクを行うときに、よく使われる言い方です。できるだけセンテンスごと覚えましょう。

## ③ ポイント

各 Unit のタスクを行うときに気を付ける点です。

## ④ チェック

各 Unit の内容に関する語彙や知識、また、リスニング力を確認する問題です。



## ⑤ モノローグ

与えられた課題を一人で話す練習です。その場ですぐ話すことが大切なので、課題を読んだら 1 分以内に話しはじめるようにしてください。話す前に内容を書いてはいけません。モノローグは 2 分ぐらいで終わらせてください。間違いを恐れずに、どんどん話してみましょう。話した内容は録音し、もう一度聞きながら文字に書き起こし

てください。その後で、書き起こした文章の文法の間違いを直したり、適切な表現・語彙を勉強したりしてください。可能であれば、ネイティブの日本語話者にチェックしてもらい、自然な日本語の言い回しや正しい発音を学びましょう。やり方に慣れてきたら、なるべく長いセンテンス、段落を作って話すようにしてください。

## ⑦ スクリプト

リスニングの問題の会話と、それに続く言葉（選択肢）のスクリプトです。

## ⑨ モノローグ録音例

これは一つの解答例で、これが正解というわけではありません。あくまでも一人の日本人が話した一例です。何度も聞いて、日本人の自然な話し方を参考にしてください。

## ⑩ ロールプレイ例

この会話は参考例で、これが正解というわけではありません。日本人の自然な言い回しや応用できる表現を学んでください。

### Unit 11 コールバックすることを伝える

#### チェック 1 語彙・表現……解答・解説

##### 1 正解：C

**解説** 非常によく聞く表現。例：「コール音3回以内で電話は取るように」「誰か電話

##### 2 正解：A

**解説** 「折り返し」は副詞的に使う表現で、返事・返答をすぐする様。「担当者が席しこちらから電話する」「折り返す」という動詞は意味が違うが、最近は「では、すぐに動詞として使う場合も多い。コールバックともいう。

##### 3 正解：C

**解説** 「アポイント」は「Appointment（アポイントメント）」の略で、「アポ」ともい「アポどり」と短縮していることもある。

#### チェック 2 リスニング……解答・解説

##### 1 正解：C

## ⑥ ロールプレイ

ロールケース A を学習者本人が、ロールケース B はできるだけ日本語のネイティブスピーカーにしようようにしてください。ロールプレイをするときは、一つひとつの文法の正確さよりも、自然な会話の流れになっているかに注意します。会話は録音して、後で聞き直しましょう。

## ⑪ 語彙

各 Unit を勉強しやすくするために、Unit の内容やスクリプトに出てくる、頻出語彙や難しいビジネス用語などをまとめてあります。

## ⑧ ノート

リスニング問題、モノローグ、ロールプレイのスクリプト中で、よく使う表現、わかりにくい部分、特に気を付けることなどを説明してあります。

# 目次

はじめに .....	3
目次.....	6
ビジネス電話応対～これだけは知っておきたいこと .....	10

## IN 受ける

<b>Unit 1 第一声</b> .....	18
はい、山本商事営業部でございます	
<b>Unit 2 用件確認</b> .....	22
～(の件)でございますね？	
<b>Unit 3 自分への用事の時</b> .....	26
はい、 <small>わたし</small> 私です	
<b>Unit 4 担当者へ取り次ぐ</b> .....	30
担当者へおつなぎいたしますので、少々お待ちください	
<b>Unit 5 担当者が電話中のときの対応</b> .....	34
あいにく田中はただ今、別の電話に出ておまして……	
<b>Unit 6 担当者が離席中のときの対応</b> .....	38
申し訳ございません。 田中はただ今、席を外しておりますが……	
<b>Unit 7 担当者が不在のときの対応</b> .....	42
ただ今、田中は外出しております。4時には戻る予定です	
<b>Unit 8 ほかの番号へかけ直してもらう</b> .....	46
恐れ入りますが、今から申し上げる番号に おかけ直しいただけますか？	
<b>Unit 9 該当者がいないときの対応</b> .....	50
田中は異動いたしましたので、新しい担当におつなぎいたします	

<b>Unit 10</b>	<b>間違い電話を受けたとき</b> .....	54
	こちらは、山本商事営業部になりますが……	
<b>Unit 11</b>	<b>コールバックすることを伝える</b> .....	58
	後ほど、こちらからお電話させていただきます	
<b>Unit 12</b>	<b>コールバックしてもらう</b> .....	62
	恐れ入りますが、もう一度ご連絡いただけますでしょうか？	
<b>Unit 13</b>	<b>伝言を受ける</b> .....	66
	<small>わたし</small> 私でよければ、お伺いしますが……	
<b>Unit 14</b>	<b>伝言を伝える</b> .....	70
	田中が～と申しておりました	
<b>Unit 15</b>	<b>復唱する（数字など）</b> .....	74
	それでは復唱させていただきます	
<b>Unit 16</b>	<b>自分の名前を名乗る</b> .....	78
	<small>わたし</small> 私、田中が承りました	
<b>Unit 17</b>	<b>Fax 番号・メールアドレスを伝える</b> .....	82
	それでは申し上げます	
<b>Unit 18</b>	<b>相手を待たせているとき</b> .....	86
	お待たせして大変申し訳ございませんが、 もう少々お待ちいただけますか？	
<b>Unit 19</b>	<b>怒っている相手に謝る</b> .....	90
	ご迷惑をおかけしまして、大変申し訳ございません	
<b>Unit 20</b>	<b>自分で対応できないとき</b> .....	94
	<small>わたし</small> 恐れ入りますが、私ではわかりかねますので……、 少々お待ちください	



# OUT かける

<b>Unit 21</b>	<b>取り次ぎを頼む</b> .....	98
	私、谷川物産の林と申しますが、 木村様、お願いできますでしょうか？	
<b>Unit 22</b>	<b>アポイントをとる</b> .....	102
	3月8日の11時でいかがでしょうか？	
<b>Unit 23</b>	<b>問い合わせをする</b> .....	106
	今、少しお時間よろしいでしょうか？	
<b>Unit 24</b>	<b>伝言を頼む</b> .....	110
	恐れ入りますが、ご伝言をお願いしたいんですが	
<b>Unit 25</b>	<b>コールバックすることを伝える</b> .....	114
	またこちらから、改めてかけ直します	
<b>Unit 26</b>	<b>コールバックしてもらう</b> .....	118
	では、戻られましたらお電話いただけますでしょうか？	
<b>Unit 27</b>	<b>至急のとき</b> .....	122
	申し訳ありませんが、至急、連絡をとっていただきたいんですが……	
<b>Unit 28</b>	<b>留守番電話に伝言を残す</b> .....	126
	では、ご連絡お待ちしております	
<b>Unit 29</b>	<b>間違い電話をしたとき</b> .....	130
	間違いました。大変失礼いたしました	

# 共通

<b>Unit 30 名前の漢字を尋ねる</b> .....	134
木本様の「本」は、どのような漢字ですか？	
<b>Unit 31 名前などを確認する（聞き取れているとき）</b> .....	138
それでは、もう一度確認させていただきます	
<b>Unit 32 よく聞き取れないとき（電波障害など）</b> .....	142
ちょっとお電話が遠いようなのですが……	
<b>Unit 33 よく聞き取れないとき（リスニング力不足）</b> .....	146
申し訳ございません。もう一度お願いできますか？	
<b>Unit 34 相手が名乗らないとき</b> .....	150
失礼ですけれども……	
<b>Unit 35 電話を切る</b> .....	154
では、よろしく願いいたします。失礼いたします	

# これだけは知っておきたいこと

## 心構え



電話対応はビジネスの基本、  
会社の印象を左右する重要な仕事。  
あなたは会社の代表、  
すべての人は大切なお客様。  
電話は声だけのコミュニケーションなので、  
表情や態度が見えないだけに、  
よりいっそう、細やかなマナーや配慮が求められる。

## 基本の4ポイント

正確さ

すばやさ

感じのよさ

相手の立場に  
立った優しさ

## 電話対応マナー頻出語句 これだけは！

### 1. 名前の呼び方の基本（社外の人に対して）

自分（私）	－	わたくし
相手	－	～様、～さん
会社	自分	弊社、わたくしども
	相手	御社、～（社名）様
上司	自分	（部長の）山本
	相手	山本部長（様）

### 2. ビジネスでよく使う敬語動詞一覧

基本形	尊敬語	謙譲語
言う	おっしゃる	申す 申し上げる
聞く	お聞きになる	伺う うけたまわる
思う	思われる お思いになる	存じる
見る	ご覧になる	拝見する
知る	ご存じである	存じている 存じ上げる
する	なさる される	いたす
いる	いらっしゃる おいでになる	おる
行く	いらっしゃる おいでになる	参る 伺う
来る	いらっしゃる お見えになる お越しになる	参る 伺う
会う	お会いになる	お目にかかる お会いする
もらう	お受けになる お納めになる	いただく 頂戴する
与える	くださる	差し上げる

### 3. 改まった言い方

	普通の言い方	改まった言い方
代名詞	これ	こちら
	それ	そちら
	どれ	どちら
	誰	どなた
	どんな	どのような
	どう	いかが
時間	今日	本日(ほんじつ)
	あした	明日(みょうにち)
	きのう	昨日(さくじつ)
	去年	昨年
	今	ただ今
	さっき	先ほど
	後で	後(のち)ほど
	この間・この前	先日(せんじつ)
	その日	当日
	次の日	翌日
	今度(今回)	このたび
	今度(この次)	次回
	今度(ほかの日)	後日
	ちょっと	少々 少し
	すぐ	至急 ~次第
表現	～です	～でございます
	～ではありません	～ではございません
	そうですか	さようでございますか
	どうですか	いかがですか
	いいですか	よろしいですか
	わかりました	かしこまりました 承りました
	わかりません	わかりかねます
	あります	ございます
	ありません	ございません
	すみませんが	申し訳ございませんが
	できません	できかねます いたしかねます

### 4. クッションワード

頼む・尋ねる	恐れ入りますが
	お手数ですが
	ご面倒ですが
	ご迷惑をおかけしますが
	申し訳ございませんが
	お忙しいとは存じますが
	よろしければ
	お差し支えなければ
断る・謝る	失礼ですが
	念のため
	あいにくではございますが
	せっかくですが
	残念ながら
	申し上げにくいのですが
	大変心苦しいのですが



## 正しい姿勢・ 準備するもの

電話は利き手と反対側。  
背筋を伸のばして。  
にこやかに。  
メモ、ペン。

## 伝言メモ

メモはなるべく手渡しし、  
できないときは  
机の目立つ場所に置く。  
内容によっては、  
他人に見られないようにする  
などの配慮を。

**伝言メモ**

To: \_\_\_\_\_ 年 月 日 時 分 ころ 様

From: \_\_\_\_\_ 様より

☐ 電話がありました ☐ 電話ください

☐ また電話します ☐ その他

メモ

受信者: \_\_\_\_\_

## マナーの基本

### 1. 電話を取る前に～電話対応の心構え～

電話は仕事をする上で欠かすことのできない通信手段の一つです。そして、あなたが受けた（かけた）1本の電話が会社全体の印象を左右することもある、非常に重要な業務です。例えば、用事があってどこかの会社に電話したとき、親切で感じのいい対応だったら、「ああ、いい会社だな」と思うでしょうし、逆に無愛想な様子だったら「礼儀知らずの会社だな」と不満に思うでしょう。本当は電話を受けた人だけの問題かもしれないのに、「あの会社は……」と、会社全体の評価になってしまいます。つまり、電話を受けたりかけたりするとき、あなたは働いている会社の代表なのです。そのように大切な電話対応スキルですが、実際は、多くの人が電話対応は苦手だと言います。日本語が母語の人でもそうですから、ましてや、外国語で電話対応をしなければならない人にとっては大変難しい仕事の一つかもしれません。

なぜ電話対応は難しいのでしょうか。それは、相手が目の前におらず、声だけでコミュニケーションをとらなければならないからです。電話の向こうの相手は、あなたの身なりも、笑顔や困った顔の表情も、ジェスチャーも見えません。あなたのほうも、話し相手の様子を見ながら会話することができません。電話対応スキルを向上させるには、この、「声だけのコミュニケーション」という特徴に合った、独特のルールやマナーを身に付けることが大切です。

### 2. 電話の対応 4 つの基本

#### ① 正確さ

何よりも大切なのは、電話の内容を正確に聞き取っているか、伝えているか、ということです。仕事上の用件ですから、数字や固有名詞などの間違いが大きなミスにつながることもあります。相手の姿が見えない電話対応では、より高い聴解力が必要です。また、普段あまり気にしていないかもしれませんが、明瞭で正確な発音も大切です。文法的なことでは、誰が、誰に、何を、いつ、どうしたか、といったことをいつも意識して話しましょう。

< 5W3H >

Who（誰が）

What（何を）

When（いつ）

Where（どこで）

Why（なぜ）

How（どのように）

How many（どれくらい）

How much（いくらで）

ペンとメモを常に準備しておき、伝言を受けるときは伝言メモを活用しましょう（p.13 参照）。誤解を防ぐためには、相手の話した内容は必ず「復唱」する（繰り返して言う）ことを習慣付けるようにします。また、「たぶん」「～だろう」「～と思う」などの、意味が曖昧になる言葉は、できるだけ使わないように注意することも大切です。

## ② すばやさ

電話が長くなれば、それだけお金がかかりますし、お客様の大切な時間を奪うことになります。電話を「保留」にする時間が長いと、相手はイライラするものです。ビジネス電話では常にすばやい対応が求められます。電話に出るときもなるべく早く出る、お客様を待たせない、長電話はしない、などに気を付けましょう。

## ③ 感じのよさ

電話をかけたとき、先方の対応について「感じのよい」または「感じの悪い」印象を受けますが、それには理由があります。例えば、声のトーン（高さ）が低いと「やる気のない」「怒っているような」印象になります。ですので、電話では少し高めの声でハキハキと話すことが大切です。また、語尾を延ばすなどのイントネーションの癖は「だらしく」思われる危険性があるのでやめましょう。だらけた姿勢で電話をしていると、声の調子からその怠けた様子が伝わってしまうものです。電話は正しい姿勢でするようにしましょう（p.13 参照）。話すスピードも重要な要素です。話すのが速過ぎると余裕がなく、対応も雑な感じに受け止められてしまいます。

日本語で仕事をするとき、最も気がかりなことの一つは敬語だろうと思います。日本語の敬語を身に付けるのは難しいことですが、正しい敬語を使うと好印象になり、レベルの高い対応になります。ただ、敬語を気にするあまり内容がしどろもどろになるようでは本末転倒なので、注意しましょう。



会話の中に「恐れ入りますが」「よろしければ」などの「クッションワード」(p.12 参照)をうまく取り入れると、言葉の感じがとても軟らかくなり、相手にもいい印象を与えることができます。また、「わかりません」「できません」などネガティブな言葉を多く使ったり、相手の意見に対して「でも」「しかし」など逆接の言葉ばかり言ったりすることは、相手にとって気分のいいものではありません。お客様の要求にはなるべく応えようという姿勢が大切です。最後に、言葉や声の調子だけでなく、電話の切り方も大切です。ガチャッと乱暴に切ると、それまでせっかく言葉遣いに気を付けていても、すべてが台無しになってしまうので気を付けましょう。

#### ④ 相手の立場に立った優しさ

電話をかけるときは、相手が忙しい時間帯を避けましょう。以下の時間帯は忙しいことが多いので、緊急のとき以外は遠慮しましょう。

- ・ 始業後 30 分ぐらい：朝のミーティングがある場合が多い。
- ・ 昼休み：席を外してるか休憩していることが多い。
- ・ 昼休みの後、終業時間の前：忙しいことが多い。
- ・ 残業時間：残業をしなければならないほど忙しい。

また、大切な情報は 2 度繰り返す、相手がお年寄りや外国人などの場合はゆっくり話すなど、相手の立場に立っていろいろと配慮する心配りがほしいと思います。自分は電話をしていなくても、周囲で誰かが電話をしているときは、声高におしゃべりをしないというのも大切なマナーです。

### 3. 電話の相手は誰でも大切なお客様

電話では相手の姿が見えませんが、どのような相手でも、会社にとって大切なお客様だという気持ちを持ちましょう。たとえ、ちょっとした問い合わせの電話でも、その人が、将来取り引き先になるかもしれないのです。目の前に相手がいると思って礼儀正しく、心を込めて対応するという心構えで電話対応をすると、スキルもどんどん上達するでしょう。

# Unit 1 ~ 35



電話を  
受ける

## Unit 1 第一声

営業部

### キーセンテンス

はい、山本商事営業部でございます

ポイント

- ・遅くとも3コール以内に出よう
- ・3コール以上で出た場合は、最初に「お待たせいたしました」と言おう

### チェック 1

### 語彙・表現

問題●次の問題の答えとして正しいものを、A～Cから1つ選んでください。

#### 1 「総務部」の意味

- ☐ A 会社全体の事務を統轄する部門
- ☐ B 役員のスケジュール管理を行う部門
- ☐ C 社員の給与に関する処理を行う部門

#### 2 「大代表」の意味

- ☐ A 会社の案内をする係
- ☐ B 会社の総責任者
- ☐ C 一つの会社内にある複数の電話回線の代表の電話番号

#### 3 取り引き先の相手が名乗った後に、こちらが言う挨拶<sup>あいさつ</sup>の言葉

- ☐ A 「お久しぶりです」
- ☐ B 「いつもお世話になっております」
- ☐ C 「初めまして」

## チェック 2

## リスニング

CD  
1

1 第一声の話し方として適切なものを選びなさい。

- ☐ A 「はい、山本商事総務部でございます」  
☐ B 「はい、山本商事総務部でございます」  
☐ C 「はい、山本商事総務部でございます」

2 次の2人の会話を聞いて、その後に続く言葉として適切なものを、A～Cから1つ選んでください。

- ☐ A 「はい、どうも」  
☐ B 「こちらこそお世話になっております」  
☐ C 「いつもすみません」

## チャレンジ 1

## モノローグ

(注意) 下書きをしないで、1分以内に話し出し、2分ぐらいで終わりましょう。

問題●第一声は明るくはっきり、少し高めの声で言います。

「はい、ABC 商事(あなたの会社名)でございます」「いつもお世話になっております」の2つの表現を、低めの声、高めの声など、3つの声の高さで言ってください。

## チャレンジ 2

## ロールプレイ

(注意) ロールケース A をしてください。  
B は日本語話者に頼みましょう。CD  
2

## 電話を受ける(第一声)

## ロールケース A

あなたは ABC 証券で働いています。電話を受けてください。(取り次ぐ前まで)

## ロールケース B

あなたは山本商事の村田さんです。ABC 証券に電話をかけて、「総務部の田中さんをお願いします」と言ってください。

## チェック 1 語彙・表現……解答・解説

## 1 正解: A

**解説** Bは秘書課、Cは人事部。

## 2 正解: C

**解説** Aは受付 Bは代表取締役。

## 3 正解: B

**解説** 電話の相手はすべて大切なお客様という意識を持って、「いつもお世話になっております」と言う。

## チェック 2 リスニング……解答・解説

## 1 正解: C

**解説** 自分の普段の声より少し高めにゆっくり、明るくはきはきと電話に出る。Aは早口過ぎ、Bは声の高さが低過ぎて暗く聞こえる。

## 2 正解: B

**解説** 相手が「いつもお世話になっております」と先に言った場合、「こちらこそお世話になっております」と返すこと。Aの「はい、どうも」は丁寧さに欠けている。

## スクリプト

## チェック 2 リスニング

CD  
1

## 1

- A 「はい、山本商事総務部でございます」(すごく早口)  
 B 「はい、山本商事総務部でございます」(暗い)  
 C 「はい、山本商事総務部でございます」(明るくはっきり)

## 2

- 「山本商事でございます」  
 「ABC証券の河上と申します。いつもお世話になっております」  
 A 「はい、どうも」  
 B 「①こちらこそお世話になっております」  
 C 「いつもすみません」

## チャレンジ 1 モノローグ 録音例

(これは日本語話者が自然に話した一例です)

「はい、ABC商事(あなたの会社名)でございます」 「②いつもお世話になっております」  
 を、異なる調子で3度ずつ。

## ノート

## ① こちらこそお世話になっております

→ この時、「ABC証券の河上様でございますね、こちらこそお世話になっております」というふうに、相手の名前、社名を確認すると、更に丁寧でよい。

## ② いつもお世話になっております

→ 初めて話す相手でも、会社にとっては取引先なのだから、会社を代表するつもりで「いつもお世話になっております」と言おう。

CD  
2

## チャレンジ 2 ロールプレイ録音例

(これは日本語話者同士の会話の一例です)

「<sup>③</sup>おはようございます。<sup>④</sup>ABC証券でございます」「<sup>⑤</sup>いつもお世話になっております。山本商事の村田です。総務部の田中さんをお願いします」

「はい、いつもお世話になっております」

## ③ おはようございます

→午前中に電話を受けた場合は、「おはようございます」と最初に付ける。しかし午後以降に「こんにちは」「こんばんは」とは言わない。

## ④ ABC証券でございます

→社内向けの言い方は「はい、営業部です」などになる。

## ⑤ いつもお世話になっております

→社内向けには「お疲れさまです」「お世話になります」などと言うこともある。

## 語彙

日本語	英語	中国語	韓国語
営業部	Sales Department	营业部	영업부
総務部	Administration Department	总务部；综合部门	총무부
統轄	supervision	总括，全全负责的・・・	통괄
～部	— Department	～部	～부
大代表	main/switchboard number	总机	대대표전화
名乗る	give one's name	自报姓名	이름을 대다
秘書	secretary	秘书	비서
人事部	Personnel Department	人事处	인사부



電話を  
受ける

## Unit 2 用件確認



### キーセンテンス

～(の件)でございますね？

ポイント

- ・用件の内容、取り次ぐ人の名前などを復唱しよう
- ・うまく聞き取れなかったときは、うやむやにせず確認しよう

### チェック 1

### 語彙・表現

問題●次の問題の答えとして正しいものを、A～Cから1つ選んでください。

#### 1 「復唱」の意味

- ☐ A 何度も繰り返すこと
- ☐ B 内容を確認するため、繰り返して言うこと
- ☐ C 改めて聞く、聞き返すこと

#### 2 「取り次ぐ」の意味

- ☐ A 二人の間に立って物事を伝えること
- ☐ B その場を上手くごまかして言い逃れること
- ☐ C 相手を説得して、いい返事を得ること

#### 3 取り次ぎを頼むときに適当なクッションワード

- ☐ A もしよろしければ
- ☐ B 恐れ入りますが
- ☐ C ご足労をおかけいたしますが

## チェック 2

## リスニング

CD  
3

問題●次の2人の会話を聞いて、その後に続く言葉として適切なものを、A～Cから1つ選んでください。

1

- ☐ A 「営業部の田中さんですね」  
☐ B 「はい、かしこまりました」  
☐ C 「営業部の田中でございますね」

2

- ☐ A 「先日お送りいただいた見積書の件でございますね」  
☐ B 「先日ご送金いたしました、請求書の件でございますね」  
☐ C 「先日ご送付申し上げた……申し訳ございません、少々お電話が遠いようなのですが……」

## チャレンジ 1

## モノローグ

(注意) 下書きをしないで、1分以内に話し出し、2分ぐらいで終わりましょう。

問題●以下の用件について「～(の件)でございますね」という言い方で、用件確認をしましょう。

1. 経理の吉田さんに取り次いでほしい
2. 商品「AW50」の納期について
3. 佐藤係長に、次回打ち合わせの内容について

## チャレンジ 2

## ロールプレイ

(注意) ロールケースAをしてください。  
Bは日本語話者に頼みましょう。

CD  
4

## 用件を確認する

## ロールケース A

あなたは太陽企画で働いています。電話を受けてください。(相手の用件確認まで)

## ロールケース B

あなたは山本商事の村田さんです。太陽企画に電話をかけて、以下の用件を言ってください。

- ・見積書の件で電話した
- ・営業部の鈴木さんに取り次いでほしい



### チェック 1 語彙・表現……解答・解説

#### 1 正解：B

**解説** 「復唱」は電話応対で最も重要なスキルの一つ。Aは「反復」、Cは「聞き直す」。

#### 2 正解：A

**解説** 会社員にとって、電話の取り次ぎは日常業務の一つのようなもの。Bは「取り繕う」、Cは「取り付ける」。

#### 3 正解：B

**解説** 「恐れ入りますが」は、何かをしてもらうときに頻繁に使うクッションワード。A「もしよろしければ」は、取り次ぎは必ずしてもらいたいことなのでそぐわない。Cの「ご足労」は、わざわざ来てもらうときに使う。

### チェック 2 リスニング……解答・解説

#### 1 正解：C

**解説** Cが正解。「田中ですね」よりも「田中でございますね」のほうが丁寧で洗練されている。Aは自分の会社の人間を「〇〇さん」と呼んでいる。Bは復唱して確かめていないので不適當。

#### 2 正解：C

**解説** Cが正解。よく聞き取れなかったときは「お電話が遠い」などの表現を使って聞き返すと失礼にならない。Aは、こちらから送ったのだから、「先日お送りした／ご送付申し上げた……」などとなるべき。やりもらいの形に敬語が加わると複雑になるので、よく復習しよう。Bは「送金」「請求書」が間違えている。

## スクリプト

### チェック 2 リスニング

CD  
3

#### 1

「おはようございます。ABC企画でございます」

「私（わたくし）、山本商事の鈴木と申します」

「<sup>①</sup>山本商事の鈴木様でございますね、いつもお世話になっております」

「こちらこそお世話になっております。<sup>②</sup>恐れ入りますが、営業部の田中様はいらっしゃいますでしょうか」

A「営業部の田中さんですね」

B「はい、かしこまりました」

C「営業部の田中でございますね」

#### 2

「はい、富士商事でございます」

「東北電工の伊藤と申します。お世話になっております」

「東北電工の伊藤様でいらっしゃいますね、こちらこそお世話になっております」

「あの、先日お送りいただいた、<sup>③</sup>見積書の件でお電話したんですが……」

## ノート

#### ① 山本商事の鈴木様でございますね

→ 相手が名前を言ったら、復唱しよう。

#### ② 恐れ入りますが

→ クッションワードを使うと、丁寧に軟らかい言い方になる。

#### ③ 見積書の件でお電話したんですが……

→ 担当者がわからない場合は用件を伝える。  
最後の「……」には「ご担当の方はいらっしゃいますでしょうか」などが省略されている。

- A「先日お送りいただいた見積書の件でございますね」  
 B「先日ご送金いたしました、請求書の件でございますね」  
 C「先日ご送付申し上げた……申し訳ございません、少々お電話が遠いようなのですが……」

### チャレンジ 1 モノローグ 録音例

(これは日本語話者が自然に話した一例です)

「経理の吉田でございますね」  
 「AW50」の④納期の件でございますね」  
 「⑤(係長の)佐藤に、次回打ち合わせの内容の件でございますね」

### チャレンジ 2 ロールプレイ録音例

(これは日本語話者同士の会話の一例です)

「はい、太陽企画でございます」  
 「山本商事の村田です。いつもお世話になっております」  
 「山本商事の村田様ですね、こちらこそお世話になっております」  
 「見積書の件でお電話したんですが、営業の鈴木さん、お願いできますでしょうか」  
 「営業の鈴木に、見積書の件でございますね。⑥かしこまりました」

CD  
4

#### ④ 納期の件

→「〇〇の件」という頻出の言い方。「〇〇」は名詞の形になる。「イベントを行うことについて」→「イベント開催の件」など、単語を変えたほうがいい場合もある。

#### ⑤ (係長の) 佐藤

→自分の会社の人の場合、社内では「佐藤係長」でよいが、社外の人に対してはスクリプトのように言う。

#### ⑥ かしこまりました

→「わかりました」というときに「かしこまりました／承知いたしました」などと言うと、丁寧で洗練された言い方になる。また、社内向けでは何も言わないか、「わかりました」などになる。

## 語彙

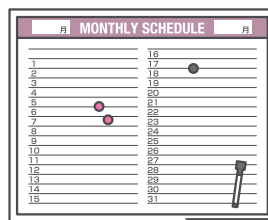
日本語	英語	中国語	韓国語
用件	matter, business	事情, 相关业务	용건
取り次ぐ (取り次ぎ)	transfer (a call)	传达, 转达	전하다, 연결해주다
復唱	repetition	复述	복창
うやむや	(leaving a problem) unresolved	含糊	흐지부지하다
見積書	written estimate	估价单	견적서
送金	money transfer	汇款	송금
請求書	invoice	付款通知单	청구서
納期	deadline	交货期, 缴纳期	납입기한



電話を  
受ける

## Unit 3

### 自分への用事するとき



#### キーセンテンス

はい、<sup>わたくし</sup>私です

ポイント

- ぶっきらぼうな言い方にならないようにしよう
- 早口になり過ぎないようにしよう

#### チェック 1

### 語彙・表現

問題●次の問題の答えとして正しいものを、A～Cから1つ選んでください。

#### 1 「担当者」の意味

- ☐ A その仕事を引き受けている人
- ☐ B ある事柄について責任を負う人
- ☐ C 事情に通じている人、案内をする人

#### 2 「ぶっきらぼう」の意味

- ☐ A 人の親切を期待して甘える人のこと
- ☐ B 言動に愛想がないこと
- ☐ C 思うままに振舞う人のこと

#### 3 相手が電話の理由を言わなかったときに、こちらが言う言葉

- ☐ A 「どのようなご用件でしょうか」
- ☐ B 「何の用ですか」
- ☐ C 「今日はどうされましたか」

## チェック 2

## リスニング

CD  
5

問題●次の2人の会話を聞いて、その後に続く言葉として適切なものを、A～Cから1つ選んでください。

1

- ☐ A 「こちらこそお忙しいところ恐れ入ります」  
☐ B 「東北電工の伊藤様ですね」  
☐ C 「はい、私（わたくし）です。いつもお世話になっております」

2

- ☐ A 「はい、私（わたくし）です。どのようなご用件でしょうか」  
☐ B 「はい、私（わたくし）です。どのようなご用件でしょうか」  
☐ C 「はい、私（わたくし）です。どのようなご用件でしょうか」

## チャレンジ 1 モノローグ

(注意) 下書きをしないで、1分以内に話し出し、2分ぐらいで終わりましょう。

問題●あなたは現在、会社で、何を担当していますか(どんな仕事をしていますか)。内容を話してください。

## チャレンジ 2 ロールプレイ

(注意) ロールケースAをしてください。  
Bは日本語話者に頼みましょう。

CD  
6

## 電話を受ける(自分あての場合)

## ロールケース A

あなたは株式会社 ASSの総務部で働いています(名前は田中さんです)。電話を受けてください。(本題に入る前まで)

## ロールケース B

あなたは山本商事の村田さんです。株式会社 ASSに電話をかけて、「総務部の田中さん(あるいはロールプレイケース Aの人の名前)をお願いします」と言ってください。

## チェック 1 語彙・表現……解答・解説

## 1 正解: A

**解説** Bは「責任者」、Cは「案内者」。

## 2 正解: B

**解説** Aは「甘えん坊」、Cは「暴れん坊」。ちなみに「ぶっきらぼう」の「ぼう」は「坊」ではなくて「棒」。

## 3 正解: A

**解説** 電話をかけるときは、「自分の名前」「所属」「用件（電話の理由）」を言うのがマナー。相手が用件を言わないときは、Aのように尋ねよう。ただし、口調に気を付けしないと無愛想に聞こえるので注意。Bは失礼な言い方、Cは病院などで医者がよく使うフレーズ。

## チェック 2 リスニング……解答・解説

## 1 正解: C

**解説** 自分あての電話のときの、一般的な返事の仕方なので覚えよう。Bは相手の名前を聞き間違えているので間違い。

## 2 正解: C

**解説** Aは早口過ぎてぶっきらぼう、Bは元気がなくてやる気が感じられない。相手が用件を言う前に不快に思ったり、萎縮してしまったりするような口調はよくない。

## スクリプト

## チェック 2 リスニング

CD  
5

## 1

(3回コールの後)

「<sup>①</sup>お待たせいたしました、ABC商事でございます」

「<sup>②</sup>お忙しいところ恐れ入ります。東北電工の佐藤と申します。田中様をお願いできますでしょうか」

A「こちらこそお忙しいところ恐れ入ります」

B「東北電工の伊藤様ですね」

C「はい、私(わたくし)です。いつもお世話になっております」

## 2

「はい、サンサン企画でございます」

「あの、今度行われるサマーフェスタの参加者募集のことで質問があるんですが、担当の方はいらっしゃいますでしょうか」

A「はい、私(わたくし)です。<sup>③</sup>どのようなご用件でしょうか」(早口)

B「はい、私(わたくし)です。どのようなご用件でしょうか」(やる気がない)

C「はい、私(わたくし)です。どのようなご用件でしょうか」

## ノート

## ① お待たせいたしました

→原則として、呼び出し音(コール)が3回鳴るまでに電話に出る。3回以上鳴った場合は「お待たせいたしました」と言うようにする。

## ② お忙しいところ恐れ入ります

→3回コールして相手が出ない場合は、相手が別の用事の途中だったかもしれないので、「お忙しいところ……」と言うようにすると丁寧。

## ③ どのようなご用件でしょうか

→相手の用件を尋ねるときの頻出フレーズ。しかし口調に十分気を付けないと「(こっちは忙しいのに) 何の用事で電話してきたのだ」と言っているように聞こえる場合があるので、注意が必要である。

## チャレンジ 1 モノローグ 録音例

(これは日本語話者が自然に話した一例です)

私は人事部で主に社員研修の担当をしています。仕事内容は、  
④ 研修プログラムの告知やテキストの準備、場所の確保、講師の先生への連絡、ホテルの手配などの事前準備と、当日のアシスタントです。

私は営業サポートの仕事をしています。営業の人が担当しているクライアントや製品のデータを調べて、電話で伝える仕事です。私は3人の営業マンのサポートをしていますが、クライアントの会社の数は、10以上あるので大変です。

## チャレンジ 2 ロールプレイ録音例

(これは日本語話者同士の会話の一例です)

「おはようございます。株式会社 ASS 総務部でございます」

「おはようございます。山本商事の村田です」

「⑤ 村田様ですね。いつもお世話になっております」

「こちらこそいつもお世話になっております。あの、⑥ 総務の田中様は……」

「はい、私(わたくし)です」

CD  
6④ 研修プログラムの告知やテキストの準備、場所の確保、講師の先生への連絡、ホテルの手配など

→ このようにいくつかの業務内容を並列して言うときは、「……告知する、……準備をする、……」ではなくて、「告知(すること)、……準備(すること)」というふうにそれぞれの節が名詞形で終わるようにするのが普通。

⑤ 村田様ですね

→ 得意先など、電話が頻繁にかかってくる相手の場合だと、会社名や名前の復唱を省略することもある。また、「村田様」ではなく「村田さん」と呼ぶことも。相手との関係、社内の決まり事で変わる。

⑥ 総務の田中様は……

→ 「……いらっしゃいますか」「……〇〇さんをお願いします」などを省略することも多い。その場合、イントネーションやスピードに注意する。

## 語彙

日本語	英語	中国語	韓国語
ぶっきらぼう	curt	生硬；粗鲁	무뚝뚝하다
フェスタ	festa	庆祝活动；业务活动	페스티벌
募集	recruitment	招募；征募	모집
研修	training	进修；培训	연수
プログラム	program	计划	프로그램
告知	announcement	通知	고지
確保	saving, securing	确定，确保	확보
手配	arrangement	安排	수배



電話を  
受ける

## Unit 4 担当者へ取り次ぐ



### キーセンテンス

担当者へおつなぎいたしますので、少々お待ちください

ポイント

- ・「保留」ボタンを押して待たせるのは1分以内が原則
- ・誰から誰への用事なのか、ちゃんと確認しよう

### チェック 1

### 語彙・表現

問題●次の問題の答えとして正しいものを、A～Cから1つ選んでください。

1 「すぐに担当者に換わる」と言いたいときの適切な言い方

- ☐ A 「ただ今、お回しいたします」
- ☐ B 「ただ今、おつなぎいたします」
- ☐ C 「ただ今、お換わりいたします」

2 「保留」の意味

- ☐ A その場ですぐ決定したり実行したりしないこと
- ☐ B 大切なものを、壊したり無くしたりしないように管理すること
- ☐ C 自分のものとして持ち続けること

3 第一声で「おはようございます」と出てもよいのは、いつまでか。

- ☐ A 午前9時半～10時ぐらいまで
- ☐ B 10時半～11時ぐらいまで
- ☐ C 11時半～12時ぐらいまで

## チェック 2

## リスニング

CD  
7

1 次の2人の会話を聞いて、その後に続く言葉として適切なものを、A～Cから1つ選んでください。

- ☐ A 「伊藤さん、お願いします」  
☐ B 「伊藤さん、2番に電話が入ってます」  
☐ C 「伊藤さん、関西金属の田中様から2番にお電話です」

2 次の2人の会話を聞いて、その後に続く言葉として適切でないものを、A～Cから1つ選んでください。

- ☐ A 「お電話換わりました。鈴木です」  
☐ B 「お待たせいたしました。鈴木でございます」  
☐ C 「はい、何の御用ですか」

## チャレンジ 1

## モノローグ

(注意) 下書きをしないで、1分以内に話し出し、2分ぐらいで終わりましょう。

問題●今までに誰かから何かをしてほしいと頼まれたり、誰かに何かをしてほしいと頼んだりした経験を話してください。「誰から／誰に」「何を」がはっきりわかるように話してください。仕事上の話でなくてもいいです。

## チャレンジ 2

## ロールプレイ

(注意) ロールケースAをしてください。  
Bは日本語話者に頼みましょう。

CD  
8

## 担当者へ口頭で取り次ぐ

## ロールケース A

あなたはABC証券で働いています。電話を取り次いでください。指名された社員はあなたの近くに座っています。(保留ボタンを押した後の言葉まで言ってください)

## ロールケース B

あなたは山本商事の村田さんです。ABC証券に電話をかけて、田中さんに取り次いでもらってください。



## チェック 1 語彙・表現……解答・解説

## 1 正解：B

**解説** B「ただ今、おつなぎいたします」は、電話を取り次ぐときの常套句。<sup>じょうとう</sup>「今、おつなぎします」など簡略化した言い方もする。「つなぎします」ではなく必ず「おつなぎ」となる。「回す」「つなぐ」「換わる」は電話を取り次ぐときによく使う動詞だが、言い回しは限られる。例えば、「担当部署に電話を回します」「では、担当の者に換わります」などと使う。「お回し」「お換わり」とは言わない。

## 2 正解：A

**解説** Bは「保管」、Cは「保有」。

## 3 正解：B

**解説** B「10時半～11時ぐらいまで」がマナー上の常識。その後は「はい、〇〇会社でございます」とだけ言い、「こんにちは」「こんばんは」とは言わない。

## チェック 2 リスニング……解答・解説

## 1 正解：C

**解説** Aは何を「お願い」するのかがわからないし、Bは「誰から」の電話なのかが不足している。「2番に」というのは外線が複数ある場合によく使う言い方。会社によって状況が違うので、先輩の言い方にならおう。

## 2 正解：C

**解説** Aの「お電話換わりました」、Bの「お待たせいたしました」が、最もよく使う言い方。Cの「はい、何の御用ですか」は唐突で失礼に聞こえる。

## スクリプト

## チェック 2 リスニング

CD  
7

## 1

「関西金属の田中です。お世話になっております」  
「関西金属の田中様でいらっしゃいますね。こちらこそいつもお世話になっております」  
「あの、営業の伊藤さん、いらっしゃいますか」  
「営業の伊藤でございますね、①少々お待ちください」  
(②保留音)

- A「伊藤さん、お願いします」  
B「伊藤さん、2番に電話が入ってます」  
C「伊藤さん、関西金属の田中様から2番にお電話です」

## 2

「恐れ入りますが、鈴木様をお願いできますでしょうか」  
「鈴木でございますね、かしこまりました。ただいまおつなぎいたしますので、③少々お待ちいただいてもよろしいでしょうか」  
(④保留音)

- A「お電話換わりました。鈴木です」  
B「お待たせいたしました。鈴木でございます」  
C「はい、何の御用ですか」

## ノート

## ① 少々

→「ちょっと」はくだけた印象が強いので「少々」と言うようにしよう。

## ② 保留音

→取り次ぐときは必ず保留ボタンを押すように。受話器を手で押さえるだけでは不十分。

## ③ 少々お待ちいただいてもよろしいでしょうか

→「少々お待ちください」よりも丁寧な言い方

## ④ 保留音

→内線で取り次ぐ場合は、相手が出たら「お疲れさまです、(総務の)〇〇です」などと自分の名前を名乗ってから、誰から何の要件で(外線何番に)電話が入っているかを伝える。

## チャレンジ 1 モノローグ 録音例

(これは日本語話者が自然に話した一例です)

この間久しぶりに実家に帰った時、母の手料理が食べたくなくて、<sup>⑤</sup>作ってくれるように頼みました。いろんな野菜と鶏肉を煮た「うま煮」だったのですが、母の味はおいしかったです。

先週、同僚の吉田さんから、プレゼンテーションの資料作りを<sup>⑥</sup>手伝うように頼まれました。吉田さんはその時、大きなプレゼンが控えていたんですが、得意先との間にちょっとしたトラブルがあって、その対応に追われて大変忙しかったからです。

## チャレンジ 2 ロールプレイ録音例

(これは日本語話者同士の会話の一例です)

CD  
8

「はい、ABC証券でございます」

「山本商事の村田と申します。いつも大変お世話になっております」

「山本商事の村田様ですね。こちらこそお世話になっております」

「恐れ入りますが、田中様はいらっしゃいますでしょうか」

「田中でございますね、少々お待ちください」

(保留ボタン)「田中さん、山本商事の村田様から、<sup>⑦</sup>1番にお電話が入っています」

<sup>⑤</sup> 作ってくれるように頼みました。/<sup>⑥</sup> 手伝うように頼まれました。

→自分から誰かに頼むときと、誰かから頼まれるときでは言い方が違うので気を付けよう。頼むときは「母に手料理を作るように頼みました」と言うのと、命令しているように聞こえるので、「作ってくれるように」と言うようにする。

<sup>⑦</sup> 1番にお電話が入っています

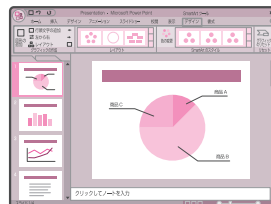
→社内同士では「内線1番にお電話です」などとなる。

## 語彙

日本語	英語	中国語	韓国語
(電話を)つなぐ	connect (a call)	(把电话) 接到・・・	연결하다
保留	hold	待机等候	보류
原則	principle	原则	원칙
仕事上	work-related	工作上	비즈니스상
口頭	orally	口头	말로
外線	outside line	外线	외선
少々	a moment	一点儿, 稍微	약간
プレゼンテーション(プレゼン)	presentation	(宣传广告等的) 演讲说明	프레젠테이션
～が控えている	have a — coming up	等候; 侍立	～가 앞서있다
得意先	client	老顾客, 老客户	단골거래처



電話を  
受ける



## Unit 5 担当者が電話中のときの対応

### キーセンテンス

あいにく田中はただ今、別の電話  
に出ておまして……

ポイント

- 電話が終わるのを待つか、かけ直すか、相手に判断してもらう
- 声の調子に気を付けて、失礼に聞こえないようにしよう

### チェック 1

### 語彙・表現

問題●次の問題の答えとして正しいものを、A～Cから1つ選んでください。

#### 1 「あいにく」の意味

- ☐ A 相手の期待や目的と違い、都合が悪いこと
- ☐ B 相手に対し申し訳なく思っていること
- ☐ C 予測できること。おそらく、多分

#### 2 指名された相手が電話中と言いたいときの表現

- ☐ A 「ほかの電話でお話し中です」
- ☐ B 「別の電話でお仕事中です」
- ☐ C 「ほかの電話に出ております」

#### 3 保留ボタンを押した後、なかなか電話が終わらず、お客さまを待たせているときの対応

- ☐ A もう自分の役目は終わったので、そのまま放っておく
- ☐ B 30秒ほど過ぎたら一度電話に出て謝罪し、そのまま待つか一度電話を切るか尋ねる
- ☐ C 指名された相手に、早く電話を終わらせるように催促する

## チェック 2

## リスニング

CD  
9

問題●次の2人の会話を聞いて、その後に続く言葉として適切なものを、A～Cから1つ選んでください。

1

- ☐ A 「ですので、もうよろしいでしょうか？」  
☐ B 「ちょっと、後どれくらいかかるかわかんないんですけど……」  
☐ C 「間もなく終わりそうなのですが、少々お待ちいただけますでしょうか」

2

- ☐ A 「申し訳ございません。少々長くなりそうですので、終わり次第こちらからお電話いたしましょうか」  
☐ B 「申し訳ございません。おかげさまでたくさんご注文をいただきまして、ほかの用件は承ることができません」  
☐ C 「申し訳ございません。この後は昼食の予定となっておりますので、午後2時以降におかけ直しくいただけますか」

## チャレンジ 1

## モノローグ

(注意) 下書きをしないで、1分以内に話し出し、2分ぐらいで終わらしましょう。

問題●電話を取り次ぐとき、指名された社員(鈴木さん)が別の電話で話し中です。(1)もうすぐ電話が終わりそうな場合、(2)まだ長くかかりそうな場合の対応の言葉を言ってみましょう。

## チャレンジ 2

## ロールプレイ

(注意) ロールケースAをしてください。  
Bは日本語話者に頼みましょう。

CD  
10

## 電話を取り次ぐ(担当者が電話中)

## ロールケース A

あなたはABC証券で働いています。かかってきた電話を受けると、田中さんへの用件でした。しかし田中さんは電話中で、まだ終わりそうにありません。対応してください。(第一声から始めてください)

## ロールケース B

あなたは山本商事の村田さんです。ABC証券の田中さんに用事があって電話をかけましたが、田中さんは電話中でした。少し急ぎの用件なので、できるだけ早く連絡をとりたいと思っています。対応してください。

## チェック 1 語彙・表現……解答・解説

## 1 正解：A

**解説** 「あいにく」は相手からの要求や依頼に応えられないときによく使う語。本当は要望に沿いたいのだが都合が悪くてできない、というニュアンスになる。

## 2 正解：C

**解説** Cは決まり文句の一つ。Aは「お話し中」が不適当。「話し中」ならよい。Bのような言い方は一般的ではない。

## 3 正解：B

**解説** Bが正解。「お待たせしておりますして申し訳ございません。もう少し時間がかかるようなのですが、このままお待ちいただけますか、それともこちらからおかけ直いたしましょうか」などと言ってみる。Cは、指名された相手が出ている電話がどのような用件かわからないので、安易に催促はできない。

## チェック 2 リスニング……解答・解説

## 1 正解：C

**解説** もうそろそろ電話が終わりそうなときはCのように伝える。しかし「お待ちください」と言うと言令しているように聞こえるので、「お待ちいただけますでしょうか」と尋ねる形にして、相手に判断してもらう。AやBは無愛想で無責任な言い方で、よくない。

## 2 正解：A

**解説** 電話が長くなりそうなときは、Aのように提案してみる。「申し訳ございません」という言葉も忘れずに。Bは内容がズレているし、「ほかの用件は承ることができません」が不適切。Cは後の予定として「昼食」を挙げているが、これはお客に対して失礼。

## スクリプト

## チェック 2 リスニング

CD  
9

## 1

「恐れ入ります、渡辺様はいらっしゃいますでしょうか」  
「申し訳ございません。あいにく渡辺はただ今、別の電話に出ておりまして……」  
「ああ、そうですか……」（困っている様子）

- A「ですので、もうよろしいでしょうか?」（無愛想）  
B「ちょっと、後どれくらいかかるか①わかんないんですけど……」（投げやりな感じ）  
C「間もなく終わりそうなのですが、少々お待ちいただけますでしょうか」

## 2

「あいにく田中はただ今、別の電話に出ておりまして……」  
「そうですか。お忙しそうですね……」  
A「申し訳ございません。少々長くなりそうですので、終わり次第こちらからお電話いたしましょうか」

## ノート

## ① わかんないんですけど……

→「わかんない」「～んですけど」などのくだけた口調は、よほど親しい関係でない限りは、ビジネスマナー違反なので使わないようにする。

B 「申し訳ございません。おかげさまでたくさんご注文をいただきまして、<sup>②</sup>ほかの用件は承ることができません」

C 「申し訳ございません。この後は昼食の予定となっておりますので、午後2時以降におかけ直しくいただけますか」

### チャレンジ 1 モノローグ 録音例

(これは日本語話者が自然に話した一例です)

(1) (もうすぐ終わりそうな場合) 「申し訳ございません。あいにく鈴木はただ今、<sup>③</sup>別の電話に出ておりますが、間もなく済むと思います。このまま少々お待ちいただけますでしょうか」

(2) (まだ長くなりそうな場合) 「申し訳ございません。あいにく鈴木はただ今、別の電話に出ておりまして、<sup>④</sup>少々時間がかかりそうですので、終わり次第こちらから折り返しお電話いたしましょうか」

### チャレンジ 2 ロールプレイ録音例

(これは日本語話者同士の会話の一例です)

「はい、ABC証券でございます」

「山本商事の村田と申しますが、田中様はいらっしゃいますでしょうか」

「山本商事の村田様ですね、いつもお世話になっております。……あいにく田中は別の電話に出ておりまして、まだ少々時間がかかるようでございます」

「ああ、そうですか……」

「よろしければ、終わり次第<sup>⑤</sup>こちらからかけ直させますが、いかがでしょうか」

「お願いしてもよろしいですか。<sup>⑥</sup>少し急ぎの用事なので、できるだけ早くご連絡を取りたいと思っておりますので……」

「かしこまりました。田中に申し伝えます」

### ② ほかの用件は承ることができません

→「用件を承る」は、用件を聞くときの頻出表現。肯定のときは、「ご用件をうけたまわります／ました」。

### ③ 別の電話

→「ほかの電話」でもよい

### ④ 少々時間がかかりそうですので

→「長くなりそうですので」などもよい

### ⑤ こちらからかけ直させます

→自分がかかるのではなくて、田中さんがかけるので、「かけ直させる」というふうに使役の形になっている。言い方のバリエーションとしては「こちらから(折り返し)お電話いたします(差し上げます)」「こちらから折り返します」など。「折り返す」を使って「折り返しいたします」とは言わない。

### ⑥ 少し急ぎの用事なので、できるだけ早くご連絡を取りたい

→急いでいるときの表現としては「(少々)急いでおりますので早急にお話しさせていただきたい」「急用(緊急の用件)ですので至急ご連絡したい……」など。しかしこれでは一刻一秒を争う大事件のように聞こえるので、「少し」「少々」「ちょっと」を付けることも多い。ただし「少々急用」「少し緊急の用件」などとは言わない。

## 語彙

日本語	英語	中国語	韓国語
かけ直す	call again	再挂(电话), 重新打(电话)	다시 전화를 걸다
都合が悪い	be inconvenient	不方便	사정이 있다
予測	prediction	预测, 预料	예측
役目	duty	任务	임무
対応	handling	对应; 应付	대응
催促	pressing	催促	최측



電話を  
受ける

## Unit 6 担当者が離席中のときの対応



### キーセンテンス

申し訳ございません。田中はただ  
今、席を外しておりますが……

ポイント

- まずお詫<sup>わ</sup>びの言葉言うようにしよう
- 離席中である理由は、場合によっては、はっきり言わないようにしよう

### チェック 1

### 語彙・表現

問題●次の問題の答えとして正しいものを、A～Cから1つ選んでください。

#### 1 「席を外す」の意味

- ☐ A 席を他人に譲って、自分はおも<sup>しも</sup>と下座に座ること
- ☐ B とても忙しくて、動き回っていること
- ☐ C 用事がある、その場を一時離れること

#### 2 離席中の理由を言うとき、適当でない言い方

- ☐ A 「ただいま伊藤は席を外しております、3分ほどで戻ります」と(トイレ)
- ☐ B 「あいにく伊藤は、本日遅刻するようです」(遅刻)
- ☐ C 「伊藤は現在、会議中ですが、お急ぎでしょうか」(会議中)

#### 3 指名された社員が会議中のとき、緊急の用事で電話がかかってきた場合の対応

- ☐ A 打ち合わせ中なので取り次げないことを正直に言う。
- ☐ B 会議中の部屋へ行き、口頭で電話の内容を告げる。
- ☐ C 会議中の部屋へ行き、電話の内容のメモを渡す。

## チェック 2

## リスニング

CD  
11

問題●次の2人の会話を聞いて、その後に続く言葉として適切なものを、A～Cから1つ選んでください。

1

- ☐ A 「11時ごろには席に戻る予定になっております」  
☐ B 「多分、あと30分くらいじゃないかと……」  
☐ C 「11時です。絶対、11時なら間違いございません」

2

- ☐ A 「すぐに折り返しお電話するようにさせますので、電話を切ってお待ちください」  
☐ B 「席に戻り次第、こちらからご連絡するようにいたしましょうか」  
☐ C 「対応いたしかねること、心苦しく思っております」

## チャレンジ 1 モノローグ

(注意) 下書きをしないで、1分以内に話し出し、2分ぐらいで終わりましょう。

問題●昨日の会社でのスケジュールを話してください。席を離れた時のことも詳しく話してください。長くなりそうだったら、午前か午後のスケジュールだけでも構いません。

## チャレンジ 2 ロールプレイ

(注意) ロールケースAをしてください。  
Bは日本語話者に頼みましょう。

CD  
12

## 電話を取り次ぐ(指名された社員が離席中の場合)

## ロールケース A

あなたは富士株式会社で働いています。電話がかかってきましたが指名された山田さんは、現在来客中で、いつ席に戻るかわかりません。電話に対応してください。

## ロールケース B

あなたはハロー食品で働いています。富士株式会社に電話をして山田さんに取り次いでもらってください。山田さんとは今日中に連絡を取る必要がありますが、今日は社内での打ち合わせなど席を外すことが多くなりそうです。(Bが山田さんに取次ぎを頼むところから始めてください)



## チェック 1 語彙・表現……解答・解説

## 1 正解：C

**解説** Aは「席を譲る」、Cは「席の温まる暇がない」。自分の席を離れていることを「離席中<sup>りせきちゆう</sup>」などというが、口頭では「席を外している」が一般的。

## 2 正解：B

**解説** Bのように「遅刻する」とはっきり伝えと、あまりよくない印象を持たれたり、いろいろな憶測を呼んだりする危険性があるので、この場合は「伊藤は今日は立ち寄り<sup>たちよ</sup>りで〇時に出社予定です」などと言う。「立ち寄り」とは、朝、仕事のために会社ではない場所へ直行すること。

## 3 正解：C

**解説** Aは、社内の事情のほうがお客様の事情より大切だということになるので正しくない。会議中の部屋へ行って、緊急の電話の件を伝えるときは、必ずメモ書きしたものを渡すように。

## チェック 2 リスニング……解答・解説

## 1 正解：A

**解説** 相手にはなるべく具体的な情報を伝えるようにする。Bは曖昧<sup>あいまい</sup>で相手が迷ってしまう。Cは断定し過ぎ。会議が延びることもあり得るので、「絶対」などは使わない。

## 2 正解：B

**解説** こちらから折り返すことを提案して、相手に決定してもらうのが一般的。Aは「すぐに」と言っているが、本当に「すぐ」できるのか、どれくらいの時間を指しているのか不明。「すぐに折り返す」は、つい言ってしまうそうになる表現だが、使い方には気を付けよう。

## スクリプト

## チェック 2 リスニング

CD  
11

## 1

「恐れ入ります。山田部長はいらっしゃいますでしょうか」  
「<sup>①</sup>申し訳ございません、山田はただいま会議中でございます」  
「ではかけ直します。<sup>②</sup>いつごろでしたらご都合がよろしいでしょうか」

- A 「11時ごろには席に戻る予定になっております」  
B 「多分、あと30分くらいじゃないかと……」  
C 「11時です。絶対、11時なら間違いございません」

## 2

「申し訳ございません。あいにく和田は席を外しておりますで……」  
「そうですか……」

- A 「すぐに折り返しお電話するようにさせますので、<sup>③</sup>電話を切ってお待ちください」  
B 「席に戻り次第、こちらからご連絡するようにいたしましょうか」  
C 「対応いたしかねること、心苦しく思っております」

## ノート

## ① 申し訳ございません

→ 指名された社員が離席中のときは、まず謝罪の言葉を述べるのがマナー。

## ② いつごろでしたらご都合がよろしいでしょうか

→ 相手の都合を確かめるときによく使う言い回し。

## ③ 電話を切ってお待ちください

→ いったん電話を切って、そのままこちらからの電話を待つという意味になるので、相手は席を離れられない。

## チャレンジ 1 モノローグ 録音例

(これは日本語話者が自然に話した一例です)

昨日は、朝8時15分に出社して、④まず、自分の机の上を拭いてからごみ箱のごみを捨てました。8時40分からの⑤朝会の後、通常の業務に入りました。10時から11時半まで別室で打ち合わせがあって、⑥その後席に戻って12時半まで電話連絡やメールチェックをしました。12時半から社食で⑦昼食を取りました。忙しかったので30分ぐらいで席に戻りました。

## チャレンジ 2 ロールプレイ録音例

(これは日本語話者同士の会話の一例です)

「恐れ入りますが、山田さんはいらっしゃいますでしょうか」  
 「申し訳ございません、山田はただ今⑧席を外しております、いつごろ戻るかははっきりわからない状況です。戻り次第こちらからご連絡するよう申し伝えますが、いかがでしょうか」  
 「そうですね……。やはりこちらからかけ直させていただきたいんですが、実は、本日は私(わたくし)のほうも打ち合わせなど席を外すことが多くなりそうなので、⑨できれば、何時ごろならご連絡してよいかお知らせいただけると、助かるんですが……」  
 「かしこまりました。では、いったん電話を切って、⑩上の者に確認いたしまして、折り返し私(わたくし)のほうから山田のスケジュールをお知らせいたしますが、よろしいでしょうか?」  
 「お手数をおかけして申し訳ございません。よろしく願いいたします」

CD  
12

## ④ まず/⑥ その後

→「まず」「その後」などの接続の言葉を使って、時系列の文章をわかりやすく伝える工夫をしよう。「それから」「次に」「そして」「最後に」など。

## ⑤ 朝会

→「朝礼」ともいう。

## ⑦ 昼食を取りました

→「昼ごはんを食べました」は幼い言い方で「昼食を取る」のほうが社会人らしい表現。

## ⑧ 席を外しております

→接客中(来客中)の場合は、「来客中でございまして」とはっきり理由を述べる必要はなく、「席を外しております」とだけ伝える。なお、社内電話のときは「接客中」と伝えて問題ない。

## ⑨ できれば、何時ごろならご連絡してよいかお知らせいただけると、助かるんですが

→依頼するときの表現例。「できれば……してもらえると助かる」という謙虚な言葉遣いになっている。

## ⑩ 上の者に確認いたしまして

→「上の者」は上司や同僚の先輩の意味。自分がわからなくても、部署内に事情がわかる人がいる場合もあるので、確認するようにしよう。

## 語彙

日本語	英語	中国語	韓国語
離席中	away from desk	不在	자리 비움
譲る	relinquish	让给	양보하다
下座	lower/less desired seat	末席, 下手座	말석
正直に	honestly	老实	솔직히
緊急	emergency	紧急	긴급
心苦しい	regretful	过意不去; 于心不安; 难为情	마음이 괴롭다
通常	regular	通常, 一般	통상
別室	another room	别的屋子; 特别室	별실
社食(社員食堂)	employee cafeteria	职员食堂	직원식당
接客	meeting with client	(接)待客(人)	접객



電話を  
受ける



## Unit 7 担当者が不在のときの対応

### キーセンテンス

ただ今、田中は外出しております。  
4時には戻る予定です

ポイント

- ・ 外出先、個人の携帯電話の番号は教えないのが鉄則
- ・ 選択肢を伝えて、どうするか相手に判断してもらおう

### チェック 1

### 語彙・表現

問題 ● 次の問題の答えとして正しいものを、A～Cから1つ選んでください。

#### 1 「直帰<sup>ちよっき</sup>」の意味

- ☐ A 会社のすぐ近くにいるので、すぐ帰ってくること
- ☐ B 現在、帰宅途中であること
- ☐ C 出先から勤め先に戻らず帰宅すること

#### 2 「居留守」の意味

- ☐ A 会社にいるのに、不在を装うこと
- ☐ B 期間ははっきりしないが、数日間、会社に来ないこと
- ☐ C 誰かの代わりに留守番をすること

#### 3 指名された人が年休を取っているときの対応

- ☐ A 「〇〇は本日お休みをいただいております、明日には出社の予定になっております」
- ☐ B 「〇〇は法事で年休を取っております、明日には出社の予定になっております」
- ☐ C 「〇〇は、本日は出社いたしません。ご迷惑をおかけし申し訳ございません」

## チェック 2

## リスニング

CD  
13

問題●次の2人の会話を聞いて、その後に続く言葉として適切なものを、A～Cから1つ選んでください。

1

- ☐ A 「申し訳ございませんが、個人の携帯ですので……」
- ☐ B 「では私（わたくし）から連絡を取りまして、直接、ご連絡を入れるように申し伝えます」
- ☐ C 「お急ぎでございますね、では番号を申し上げます」

2

- ☐ A 「じゃあ、お願いします」
- ☐ B 「恐れ入りますが、お電話番号をいただいてもよろしいでしょうか」
- ☐ C 「承知しました。山本様からお電話いただいたことを、担当者に申し伝えます」

## チャレンジ 1

## モノローグ

(注意) 下書きをしないで、1分以内に話し出し、2分ぐらいで終わりましょう。

問題●最近、会社を不在にした(外出、出張、休暇など)ことはありますか？その時のスケジュールなどを話してください。

## チャレンジ 2

## ロールプレイ

(注意) ロールケースAをしてください。  
Bは日本語話者に頼みましょう。

CD  
14

## 担当者が不在のときの対応

## ロールケース A

あなたは山陽電工で働いています。山本商事の渡辺さんから電話がありました。対応してください。なお、佐藤部長は海外出張中で来週月曜日に出勤予定です。山本課長は在席しています。

## ロールケース B

あなたは山川商事の渡辺さんです。新製品の開発の件で山陽電工に電話をかけて、佐藤部長への取り次ぎをお願いしてください。部長がいない場合は、山本課長に取り次いでもらってください。(Bが取り次ぎを頼むところから始めてください)

## チェック 1 語彙・表現……解答・解説

## 1 正解: C

**解説** 「〇〇は本日は直帰の予定です」などのように使う。朝、勤め先に寄らずに出先の場所へ行くことは「直行」という。

## 2 正解: A

**解説** 「居留守」はもともと、誰かが訪問した時、家に居るにもかかわらず呼び鈴や呼びかけに答えなくて留守をしているように装うことを指す。「居留守を使う」という。電話で指名された人から居留守を頼まれるときは「いないことにしておいて」などと言われる。

## 3 正解: A

**解説** 「お休みをいただいている」は年休で出社していないときの、最も一般的な言い方。Bは「法事」と具体的な理由を述べているが、これは必要ないので言わないようにする。しかしCのように、ただ「出社いたしません」と言うと、相手がいろいろ理由を考えてしまうので、思わぬトラブルの原因になるかもしれない。

## チェック 2 リスニング……解答・解説

## 1 正解: B

**解説** 会社の携帯電話であれば、番号を教えても問題ないが、個人の所有物の場合は個人情報なので教えないのが大原則。ただし、急用の場合は連絡を取らなければならないので、Bのように対応する。Aは不親切過ぎる。

## 2 正解: C

**解説** 相手がかけ直すと言っても、電話があったことは指名された人にきちんと伝えること。Aは高飛車で嫌な感じを受ける。Bは相手が折り返し連絡をほしいと言ったときの対応方法。その場合は、相手の電話番号を確認しておくほうがいい。

## スクリプト

## チェック 2 リスニング

CD  
13

## 1

「あいにく、田中はただ今、外出中ですが……」  
「ちょっと急用なので、携帯電話の番号を教えてくださいませんか」

- A 「申し訳ございませんが、個人の携帯ですので……」  
B 「①では私(わたくし)から連絡をとりまして、直接、ご連絡を入れるように②申し伝えます」  
C 「お急ぎでございますね、では番号を申し上げます」

## 2

「申し訳ありません。あいにく佐藤は外出しております。4時には戻る予定ですが……」  
「そうですか……」  
「戻り次第、こちらからご連絡差し上げるように申し伝えますが、いかがでしょうか」  
「そうですね……いや、後ほどこちらからかけ直します」  
A 「じゃあ、お願いします」  
B 「恐れ入りますが、お電話番号をいただいてもよろしいでしょうか」

## ノート

- ① **では私から連絡をとりまして、**  
→ 携帯に電話しても留守電のときがあるので、その場合は依頼主に再度電話して、留守電にメッセージを残したことを伝える。そのために、依頼主の電話番号もちゃんと聞いておくこと。
- ② **申し伝えます**  
→ 相手からの伝言や依頼の内容などを、自分の会社の社員に伝えるときは、謙譲の表現の「申し伝える」をよく使う。社内電話では「伝えます」でよい。

- C 「<sup>③</sup>承知しました。山本様からお電話いただいたことを、担当者に申し伝えます」

### チャレンジ 1 モノローグ 録音例

(これは日本語話者が自然に話した一例です)

先週の木曜日に外出しました。熊本県が主催して定期的に行っている、観光地紹介の催しに行ってきました。その日は、朝から出社して昼まで<sup>④</sup>は会社にいました。昼食の時間に合わせて外出し、簡単に<sup>⑤</sup>ランチを食べてから、現地へ行きました。2時間ほどその場にて、会社へ戻りました。

### チャレンジ 2 ロールプレイ録音例

(これは日本語話者同士の会話の一例です)

「あの、新製品の開発の件で、佐藤部長をお願いできますでしょうか」

「申し訳ございません。あいにく佐藤は海外出張中でございます、来週の月曜日に出社予定となっておりますが……、<sup>⑥</sup>お急ぎでございませうか。<sup>⑦</sup>佐藤が出社いたしましてから、渡辺様にご連絡するようにしてもよろしいですか」

「そうですね……、では、山本課長はいらっしゃいますでしょうか」  
「山本でございませう。⑧少々お待ちください」

### ③ 承知しました

→「恐れ入ります」と受けてもよい。

### ④ は

→昼まで「は」会社にいて、昼から「は」外出した、という比較の意味があるので「は」を使っている。

### ⑤ ランチ

→昼食のことをよく「ランチ」という。英語の lunch だが、発音はカタカナの発音になるので注意。

### ⑥ お急ぎでございませうか

→特に出張などで数日出社できない場合は、それまで相手に待ってもらえるのかどうか、緊急の用件なのかどうかなど、確認したほうがよい。

### ⑦ 佐藤が出社いたしましてから、渡辺様にご連絡するようにしてもよろしいですか

→同じ会社の社員からの電話の場合なら、「緊急の用事でしたら、佐藤部長のスケジュールを調べられますが」など、社内の人間だけに伝えられる情報もある。

### ⑧ 少々お待ちください

→山本課長は在席中とわかっていても、何か用事で取り込み中かもしれないので「はい、おります」と言わずに「少々お待ちください」と言うほうがよい。

## 語彙

日本語	英語	中国語	韓国語
鉄則	ironclad rule	铁则, 铁的法则	철칙
選択肢	option	(面对的) 选择	선택지
出先	place where one is working away from the office	去处, 前往的地方	외출처
装う	pretend	装作	~체하다
留守番	tending (a place while others are away)	值班	빈 집을 지켜 줌
法事	Buddhist memorial service	法事, 佛事	일본식 제사
勤め先	place of work	工作地点; 工作单位	근무처
呼び鈴	doorbell	呼叫铃, 门铃	초인종
思わぬ	unexpected	意外的, 意想不到的	뜻밖
所有物	possession	所有物, 物品	소유물



電話を  
受ける

## Unit 8 ほかの番号へかけ直してもらおう



### キーセンテンス

恐れ入りますが、今から申し上げる  
番号におかけ直しいただけますか

#### ポイント

- ・相手にとって面倒なことなので、丁寧な口調でお願いします
- ・たらい回しにならないように、担当部署を確認しよう

### チェック 1

### 語彙・表現

問題●次の問題の答えとして正しいものを、A～Cから1つ選んでください。

#### 1 「管轄」の意味

- ☐ A 良い状態を保つように処置すること
- ☐ B 割り当てられた役目、持ち場
- ☐ C 権限が及ぶ範囲のこと

#### 2 「たらい回し」の意味

- ☐ A 順番を変えて後にすること
- ☐ B 責任を持って処理せず、あちこちに送り回すこと
- ☐ C 露骨でないように、間接的にすること

#### 3 相手に何かを頼むときに使うクッションワードとして適当でないもの

- ☐ A お手数をおかけいたしますが
- ☐ B 申し訳ありませんが
- ☐ C あいにくではございますが



## チェック 2

## リスニング

CD  
15

問題●次の2人の会話を聞いて、その後に続く言葉として適切なものを、A～Cから1つ選んでください。

1

- ☐ A 「大変お手数をおかけいたしますが、今から申し上げる番号におかけ直しただけですでしょうか」
- ☐ B 「それでは、こちらは以上ですので、よろしくお願いいたします」
- ☐ C 「サポートセンターの番号は、弊社ウェブサイトにございます」

2

- ☐ A 「たらい回しにならないようチェックしておりますので、ご安心ください」
- ☐ B 「かしこまりました。では、後ほどこちらからかけ直させていただきます」
- ☐ C 「大変申し訳ございません。内線でおつなぎできないようになっておりまして……」

## チャレンジ 1

## モノローグ

(注意) 下書きをしないで、1分以内に話し出し、2分ぐらいで終わらしましょう。

問題●あなたの所属する部署の業務内容や管轄などについて、ほかの部署の業務内容と比較しながら説明してください。

## チャレンジ 2

## ロールプレイ

(注意) ロールケースAをしてください。  
Bは日本語話者に頼みましょう。

CD  
16

## ほかの番号にかけ直してもらう

## ロールケース A

あなたは太平洋電工の東京本社企画室で働いています。お客様から、大阪で開催されるイベント「なにわのロボット博覧会」について問い合わせがありました。このイベントは大阪支社の管轄です。お客様に大阪支社にかけ直すように伝えてください。大阪支社の電話番号は、60-2345-0099 です。

## ロールケース B

あなたは東京在住の顧客です。太平洋電工主催のイベント「なにわのロボット博覧会」について問い合わせの電話をしてください。(Bが問い合わせるところから始めてください。)



## チェック 1 語彙・表現……解答・解説

## 1 正解: C

**解説** Aは「管理」、Bは「部署」。

## 2 正解: B

**解説** 電話の用件がどの部署の管轄かわからないとき、「たらい回し」になる危険性がある。相手からすると、待たされた上に同じ用件を何度も言わなければならない、クレームにつながる場合もあるので注意が必要。Aは「後回し」、Cは「遠回し」。

## 3 正解: C

**解説** A、Bはともに依頼の際の一般的なクッションワードなので覚えよう。C「あいにくではございますが」は、相手の依頼・要求に応えられないときに使う。

## チェック 2 リスニング……解答・解説

## 1 正解: A

**解説** 言葉遣いだけでなく、口調もぞんざいにならないように気をつける。Bは無責任、Cは不親切な対応。

## 2 正解: C

**解説** AとBは内容を聞き間違えている。かけ直しの依頼はクレームになりかねないので、丁寧にお願いするようにしよう。

## スクリプト

## チェック 2 リスニング

CD  
15

## 1

「その件につきましては、申し訳ございませんが、こちらではなくサポートセンターで承ります」  
「……そうですか」

- A 「大変お手数をおかけいたしますが、今から申し上げる番号におかけ直しいただけますでしょうか」  
B 「それでは、こちらは以上ですので、よろしくお願いいたします」  
C 「サポートセンターの番号は、①弊社ウェブサイトでございます」

## 2

「大変恐れ入りますが、おかけ直しいただけますでしょうか」  
「えー、そっちで②回してもらえないの？」

- A 「たらい回しにならないようチェックしておりますので、ご安心ください」  
B 「かしこまりました。では、後ほどこちらからかけ直させていただきます」  
C 「大変申し訳ございません。内線でおつながりできない③ようになっておりまして……」

## ノート

## ① 弊社ウェブサイトでございます

→「弊社」は、自分の会社を言うときの謙譲語。ここでは相手に「自分でウェブサイト確認しろ」と言っているのと同じなので不親切。

## ② 回して

→電話を転送することを「電話を回す」と言うことがある。

## ③ ようになっており

→「～ように(ことに)なっている」は曖昧表現で、「内線でおつながりできませんので」と言うより、軟らかな印象になる。

## チャレンジ 1 モノローグ 録音例

(これは日本語話者が自然に話した一例です)

私の部署はITサポートセンターの中の、コールセンターです。仕事内容は、同じグループ会社の社員でPCにトラブルがあった人に対して、電話で説明しながら問題を解決することです。<sup>④</sup>同じITサポートセンターでも、隣のチームはシステム障害を解決したり、システムのメンテナンスをしたりしています。

## チャレンジ 2 ロールプレイ録音例

(これは日本語話者同士の会話の一例です)

「『なにわのロボット博覧会』について、ちょっとお尋ねしたいことがあるんですが」

「『なにわのロボット博覧会』についてですね、お客様、大変申し訳ございません。こちらは東京本社でございますが、<sup>⑤</sup>その件につきましては、すべて大阪支社が承っております。大変お手数をおかけしてしまうのですが、今から申し上げる番号へおかけ直しただけないでしょうか」

「あ、そうですか。こちらじゃないんですね」

「はい。<sup>⑥</sup>申し訳ございません。では、<sup>⑦</sup>番号を申し上げてよろしいでしょうか」

「はい、どうぞ」

「番号は、<sup>⑧</sup>60-2345-0099、60-2345-0099となっております」

「はい、わかりました」

「申し訳ございませんでした。どうぞよろしくお願いいたします」

## ④ 同じITサポートセンターでも、隣のチームは

→「同じ～でも、～は、」は、比較するときの言い方。「同じ九州方言でも、鹿児島の方言は独特である」など。

## ⑤ その件につきましては、すべて大阪支社が承っております

→「大阪支社が質問などに対応している」という意味で、大阪支社が管轄であることを表している。

## ⑥ 申し訳ございません

→「はい」だけではなく、必ず謝罪の言葉を入れる。

## ⑦ 番号を申し上げてよろしいでしょうか

→番号を言う前には、相手に確認するようにする。

## ⑧ 60-2345-0099、60-2345-0099

→番号は2度繰り返すと親切。

## 語彙

日本語	英語	中国語	韓国語
面倒	troublesome	麻烦, 费事	번거로움
たらい回し	bouncing around	推卸責任	여기저기에 돌리다
割り当てる	assign	分配, 分攤	할당하다
持ち場	place of assignment	工作岗位, 职守; 职权范围	담당
露骨	point-blank	露骨	노골적
間接的	indirect	间接的, 间接地	간접적
開催	hosting	召开; 举办	개최
イベント	event	活动	이벤트
在住	residing	居住	거주
カスタマー	customer	顾客	고객



電話を  
受ける

## Unit 9

### 該当者がいないときの対応



#### キーセンテンス

田中は異動いたしましたので、新しい担当者におつなぎいたします

ポイント

- ・ 該当者がいない理由は、相手が名前を言い間違っている、すでに異動したなど
- ・ 自分でわからない場合は、先輩・上司に確認して対応しよう

#### チェック 1

#### 語彙・表現

問題●次の問題の答えとして正しいものを、A～Cから1つ選んでください。

##### 1 「該当者」の意味

- ☐ A あることに関係がある人
- ☐ B 当番でその仕事を担当する、または宿直する人
- ☐ C 条件、資格などに当てはまる人

##### 2 「鈴木は当社を辞めました」の別の表現

- ☐ A 鈴木は退席しました
- ☐ B 鈴木は退職しました
- ☐ C 鈴木は引退しました

##### 3 相手が指名する人の名前を間違っていると思われるときの対応

- ☐ A 訂正すると失礼に当たるので、何も言わずに似た名前の人に取り次ぐ。
- ☐ B 「失礼ですが、〇〇ではございませんか」と確認する。
- ☐ C 間違った相手のほうが悪いので、「そのような者はありません」と言って切る。

## チェック 2

## リスニング

CD  
17

1 次の2人の会話を聞いて、その後に続く言葉として適切なものを、A～Cから1つ選んでください。

- ☐ A 「経理に山田という者はありません。お確かめいただけますか」
- ☐ B 「恐れ入ります、山田は退職いたしましたので、新しい担当者におつなぎいたします」
- ☐ C 「山田でしたら、多分、退職していると思います。私（わたくし）、新米なので、よくわからないんですが……」

2 次の2人の会話を聞いて、その後に続く言葉として適切なものを、A～Cから1つ選んでください。

- ☐ A 「恐れ入ります、弊社には松本という者はありません。営業の松田でよろしいでしょうか」
- ☐ B 「弊社に松本という者はありませんが……、ただいま確認いたしますので、恐れ入りますが、お名前をいただけますか」
- ☐ C 「あいにく松本という者はありません。記憶違いではございませんか」

## チャレンジ 1 モノローグ

(注意) 下書きをしないで、1分以内に話し出し、2分ぐらいで終わりましょう。

問題●長く連絡を取っていない友人・仕事の関係者を思い出して、その人の名前や、その人が当時どうしているか、などを説明しましょう

## チャレンジ 2 ロールプレイ

(注意) ロールケースAをしてください。  
Bは日本語話者に頼みましょう。

CD  
18

## 電話を受ける（該当者がいない場合）

## ロールケース A

あなたはABC証券で働いています。電話を受けてください。山本係長は3カ月前に他部署に異動しました。仕事は坂田係長が引き継いでいます。

## ロールケース B

あなたは山本商事の村田さんです。ABC証券に電話をかけて、山本係長に取り次いでもらってください。（ABC証券には1年ぶりに電話します）（Bが取り次ぎを頼むところから始めてください）

## チェック 1 語彙・表現……解答・解説

## 1 正解: C

**解説** Aは「関係者」、Bは「当直」。

## 2 正解: B

**解説** Aの「退席」は、席を立ててその場を退くこと。Cの「引退」は、官位、地位から退く、現役から退くこと。なお、「退社」にも会社を辞めるという意味があるが、通常は仕事が終わって、会社を出ることを指す。

## 3 正解: B

**解説** Aは間違っ取り次ぐかもしれないのでよくないし、Cは不親切である。

## チェック 2 リスニング……解答・解説

## 1 正解: B

**解説** 担当者が変わっている場合は、後任に取り次ぐようにする。Aは不親切。Cは「多分」「よくわからない」など曖昧でよくない。

## 2 正解: A

**解説** 該当者がいない場合、相手が名前を間違っ覚えていている場合もある。似たような名前の人がいれば、その人かどうか確認する。また、自分ではわからなくても先輩たちは何かわかるかもしれないので、Bのように相手の名前を聞いてから同僚に確認するのもよい方法である。

## スクリプト

## チェック 2 リスニング

CD  
17

## 1

「はい、AZ企画でございます」  
「恐れ入ります、経理の山田さんをお願いできますか」

- A「経理に山田という者はおりません。①お確かめいただけますか」  
B「恐れ入ります。山田は退職いたしましたので、新しい担当者におつなぎいたします」  
C「山田でしたら、多分、退職していると思います。私(わたくし)、新米なので、よくわからないんですが……」

## 2

「はい、ABギャラリーでございます」  
「あの、営業の……、たしか、松本さんだったと思うんですが、いらっしゃいますか」

- A「恐れ入ります。弊社には松本という者はおりません。営業の松田でよろしいでしょうか」  
B「弊社に松本という者はおりませんが……、ただいま確認いたしますので、恐れ入りますが、②お名前をいただけますか」  
C「あいにく松本という者はおりません。③記憶違いではございませんか」

## ノート

## ① お確かめいただけますか

→ 依頼するときの一般的な言い方は、「～ていただけますか」「お(ご)～いただけますか」の二つ。「伝えていただけますか」「ご確認いただけますか」などと言う。「お確かめいただけますか」と二つ形が重なるのは、間違いなので気を付ける。

## ② お名前をいただけますか

→ 相手の名前を尋ねるときの一般的な表現。

## ③ 記憶違い

→ 類似表現として、「勘違い」「覚え間違い」「人違い」など

## チャレンジ 1 モノローグ 録音例

(これは日本語話者が自然に話した一例です)

大学時代からの友人で奥野さんという人がいるんですが、もう10年以上連絡を取っていません。最後に連絡を取った時、彼女は中学校の教師をしていたんですけど、とても忙しいと言っていました。その後結婚して、お子さんも2人生まれたそうです。今、どうしているんでしょうね。

えー、元同僚で、ここ数年やり取りがない、李さんという中国人女性のことを話そうと思います。彼女は大きな④外資系の会社でマネージャーをしているキャリアウーマンで、とにかく、⑤寸暇を惜しんで仕事に打ち込んでました。それだけでなく、彼女は美人でとても美しい日本語を話すんですね。すごいなあと感心してましたし、ひそかに憧れてましたね。

## チャレンジ 2 ロールプレイ録音例

(これは日本語話者同士の会話の一例です)

CD  
18

「恐れ入りますが、係長の山本様をお願いできますか」  
「係長の山本は……、現在は他部署に異動になっておまして……」  
「そうでしたか。1年ぶりにお電話いたしましたので、⑥存じ上げませんでした」  
「山本の後任には、坂田という者が⑦就いております。そちらにおつなぎしてもよろしいでしょうか」  
「はい、よろしくお願いいたします」

## ④ 外資系

→日本以外の国の資本でつくられた企業のこと。

## ⑤ 寸暇を惜しんで仕事に打ち込んでました

→わずかな時間も休まないで、一生懸命仕事をしている様子。

## ⑥ 存じ上げませんでした

→「知らなかった」の謙譲表現。「存じませんでした」も同じ意味。

## ⑦ 就いております

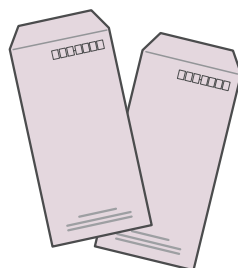
→「就く」は任務を負うこと。就任。何かの役職になるときは「係長(の)職に就く」などという。

## 語彙

日本語	英語	中国語	韓国語
異動	transfer (to another unit)	调离工作岗位, 调动	이동
新米	newcomer	新手; 生手	신참, 풋내기
引き継ぐ	take over (a job)	接过来, 继承	이어받다, 물려받다
後任	successor	后任, 继任	후임
外資	foreign capital	外资, 外国资本	외국자본
キャリアウーマン	career woman	职业妇女	커리어 우먼
寸暇	scant leisure	片刻闲暇, 寸暇	짧은 여가
打ち込む	throw oneself into	全身心投入	전념하다
ひそかに	secretly	悄悄地, 暗中	몰래



電話を  
受ける



## Unit 10 間違い電話を受けたとき

### キーセンテンス

こちらは、山本商事営業部になります  
すが……

ポイント

- ・「違います」と無愛想に切らないようにしよう
- ・「こちらは〇〇〇番ですが……」と番号の確認を促すと、より親切

### チェック 1

### 語彙・表現

問題●次の問題の答えとして正しいものを、A～Cから1つ選んでください。

#### 1 「無愛想」の意味

- ☐ A 愛想がなく、感じがよくない様子
- ☐ B 言葉を飾らず、ありのままを言うこと
- ☐ C 緊急の用事があって非常に急いでいること

#### 2 間違い電話に対する対応

- ☐ A 相手はどうせ知らない人間なので、適当に答える
- ☐ B 仕事の時間がもったいないので、すばやく切る
- ☐ C 将来、取り引き先や顧客になるかもしれないから、丁寧に対応する

#### 3 間違い電話をした時の表現

- ☐ A 「すみません、かけ間違いました」
- ☐ B 「すみません、かけ誤りました」
- ☐ C 「すみません、かけ違えました」

## チェック 2

## リスニング

CD  
19

問題●次の2人の会話を聞いて、その後に続く言葉として適切なものを、A～Cから1つ選んでください。

1

- ☐ A 「……は？」  
☐ B 「いえ、こちらはアート企画になりますが……」  
☐ C 「……違いますよ (切る)」

2

- ☐ A 「失礼ですが、何番におかけでしょうか」  
☐ B 「恐れ入りますが、番号をもう一度確かめていただけますか？」  
☐ C 「こちらも忙しいので、困るんですが……」

## チャレンジ 1 モノローグ

(注意) 下書きをしないで、1分以内に話し出し、2分ぐらいで終わしましょう。

問題●間違い電話を受けた(あるいはかけた)ことがありますか？ その時はどんな気持ちだったか、どのような対応をしたか話してください。

## チャレンジ 2 ロールプレイ

(注意) ロールケースAをしてください。  
Bは日本語話者に頼みましょう。

CD  
20

## 間違い電話がかかった場合

## ロールケース A

あなたは九州サービスで働いています。電話を受けて、適切に対応してください。会社の電話番号は30-4455-6677です。

## ロールケース B

知り合いの山口さんに電話しましたが、知らない会社につながってしまいました。対応してください。山口さんの電話番号は30-5544-6677です。



## チェック 1 語彙・表現……解答・解説

## 1 正解：A

**解説** 「無愛想」の類義語に「ぶっきらぼう」がある。無愛想な言い方は、電話応対ではマナー違反。Bは「率直」。

## 2 正解：C

**解説** ビジネスの電話では、常に会社を代表しているという意識を持つようにしよう。

## 3 正解：A

**解説** Cの「かけ違える」は食い違うことで、「ボタンをかけ違える」などと使う。

## チェック 2 リスニング……解答・解説

## 1 正解：B

**解説** AとCは無愛想で親切でない。特にAの「は?」は、相手の言葉を聞き返すときに使う表現だが、非常に失礼に聞こえる。間違い電話であっても、相手は将来の顧客になるかもしれない。あなたは会社の代表として電話を受けていることを忘れずに。

## 2 正解：A

**解説** 何度も間違い電話がかかるときは、相手に電話番号を確認してもらうほうが親切。「何番におかけですか?」と尋ねてもよいが、これは相手の個人情報的一种ともいえるので、「こちらは〇〇番ですが、間違いございませんでしょうか」と尋ねるのもよい方法。

## スクリプト

## チェック 2 リスニング

CD  
19

## 1

「はい、アート企画でございます。」  
「……あれ? えーと、高橋さんのお宅じゃ……」

- A 「①……は?」  
B 「いえ、こちらはアート企画になりますが……」  
C 「……違いますよ。(切る)」

## 2

「はい、アート企画でございます」  
「……高橋さん、じゃないですね。すみません、何度も」

- A 「失礼ですが、何番におかけでしょうか?」  
B 「恐れ入りますが、②番号をもう一度、確かめていただけますか?」  
C 「こちらも忙しいので、困るんですが……」

## ノート

## ① ……は?

→ 聞き返しの表現としては失礼なので言わないようにしよう。「……え?」なども同様。

## ② 番号をもう一度、確かめていただけますか

→ 言葉遣いは丁寧だが、内容は相手に対する命令に近いので、失礼である。

## チャレンジ 1 モノローグ 録音例

(これは日本語話者が自然に話した一例です)

間違い電話を受けたこともかけたこともあります。やはり受けて  
いちばん腹が立つのは、相手が黙って切ることです。③それはな  
いでしょう、と思います。でも、自分の記憶をたどると、10代の時は、  
違う人が出てきたことにびっくりして、気が動転して何も言わずに  
切っちゃったこともあります。④さすがに、社会人になってからは  
そういうことはなくて、「何々さんではなかったでしょうか」「そう  
ですか、大変失礼しました。すみません」という感じで、ちゃんと  
謝っています

## チャレンジ 2 ロールプレイ録音例

(これは日本語話者同士の会話の一例です)

CD  
20

「はい、九州サービスでございます」  
「え、あの……、山口さんのお宅ではございませんか?」  
「いえ、こちら九州サービスになります。⑤が……」  
「そうですか、間違っただけです。すみませんでした」  
「あの、こちら30-4455-6677でございますが、間違いございませ  
んでしょうか」  
「30-5544-6677ではないんですか。やはり間違っていました。どう  
も失礼しました」  
「⑥いえ、では失礼いたします」

## ③ それはないでしょう

→ここでは「黙って切るのはマナーに著しく違反している」と言いたい。

## ④ さすがに

→「さすがに」は「ほかとは違って」「ほかはともかく」という意味の副詞。

## ⑤ が……

→はっきり「間違っています」と言わなくても通じるので、言わないのが普通。

## ⑥ いえ、では失礼いたします

→切る時まで礼儀正しく。会社の印象もよくなる。

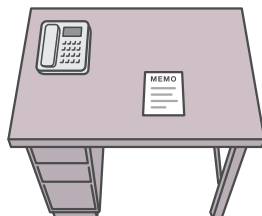
## 語彙

日本語	英語	中国語	韓国語
無愛想	rude	冷淡；簡慢	등명스럽다
促す	prompt	催促；促使	촉진시키다
適当に	suitably	恰当地，适度地	적당히
著しく	grossly	明显地	두드러지게
記憶をたどる	trace one's memory	追寻记忆	기억을 더듬다
気が動転する	get upset	惊慌失措	놀라서 당황하다



電話を  
受ける

## Unit 11 コールバックすることを伝える



### キーセンテンス

後ほど、こちらからお電話させていただきます

ポイント

- 時間、連絡先を確認しよう
- 失礼のない確認の仕方を考えよう

### チェック 1

### 語彙・表現

問題●次の問題の答えとして正しいものを、A～Cから1つ選んでください。

#### 1 電話の受話器を手でもって通話を始めること

- ☐ A 電話を話す
- ☐ B 電話を持つ
- ☐ C 電話を取る

#### 2 「折り返し」の意味

- ☐ A 返事をすぐする様子
- ☐ B 目的地から急いで引き返す様子
- ☐ C 書類を何度も確認する様子

#### 3 人に会う予約・約束をすること

- ☐ A アポイントをする
- ☐ B アポイントになる
- ☐ C アポイントをとる

## チェック 2

## リスニング

CD  
21

問題●次の2人の会話を聞いて、その後に続く言葉として適切なものを、A～Cから1つ選んでください。

1

- ☐ A 「そうですか。席に戻り次第、すぐにかけてさせていただきます」  
☐ B 「では、そのようにお伝えください」  
☐ C 「では、何時ごろがご都合がいいですか？」

2

- ☐ A 「携帯電話の電源は切っておきます」  
☐ B 「今の件はメールかFAXでお願いできますか？」  
☐ C 「いつでも大丈夫です」

## チャレンジ 1 モノローグ

(注意) 下書きをしないで、1分以内に話し出し、2分ぐらいで終わりましょう。

問題●あなたの会社の名前と場所、部署名と電話番号を、正確に言ってください。それから、あなたの会社のほかの部署の名前を3つ言ってください。

## チャレンジ 2 ロールプレイ

(注意) ロールケースAをしてください。  
Bは日本語話者に頼みましょう。

CD  
22

## こちらからコールバックする

## ロールケース A

あなたはABC株式会社の林さんです。得意先の高橋さんから山本係長に電話がありました。が、係長は席を外しています。こちらからコールバックすることを伝えてください。

## ロールケース B

あなたはイロハ商事の高橋さんです。得意先の山本係長に電話しましたが、係長は席を外しています。応対に出た社員とやり取りしてください。

## チェック 1 語彙・表現……解答・解説

## 1 正解：C

**解説** 非常によく聞く表現。例：「コール音3回以内で電話は取るように」「誰かが電話を取ってください」など。

## 2 正解：A

**解説** 「折り返し」は副詞的に使う表現で、返事・返答をすぐする様。「担当者が席を外しているので、折り返しこちらから電話する」。「折り返す」という動詞は意味が違うが、最近では「では、すぐに折り返します」というふうに動詞として使う場合も多い。コールバックともいう。

## 3 正解：C

**解説** 「アポイント」は「Appointment (アポイントメント)」の略で、「アポ」ともいう。アポイントをとることを「アポどり」と短縮していることもある。

## チェック 2 リスニング……解答・解説

## 1 正解：C

**解説** 「外なんですが……」は、外出中なので電話に出られるかどうか分からない、という意味である。

## 2 正解：B

**解説** 会議中の携帯電話はマナー違反。しかし、この会話は連絡方法の確認なので、Aは不適切。

## スクリプト

## チェック 2 リスニング

CD  
21

## 1

「では、こちらから折り返させますが……」

「あ、今、①ちょっと外なんですが……」

A 「そうですか。席に②戻り次第、すぐにかかけさせます」

B 「では、そのようにお伝えください」

C 「では、何時ごろがご都合がいいですか？」

## 2

「えーっと、これから③会議に入るので……」

「あ、そうなんですか。では、どういたしましょう……」

A 「携帯電話の電源は切っておきます」

B 「今の件はメールかFAXでお願いできますか？」

C 「いつでも大丈夫です」

## ノート

## ① ちょっと外なんですが……

→「……」には、言外に都合が悪いことを表現している。日本語でははっきり言わないのが普通なので注意。

## ② 戻り次第

→連絡できる状態になったらすぐ、ということ。決まり文句。「出先から～」「会議から～」「出張から～」

## ③ 会議に入る

→今から会議に出席すること。現在会議中の場合は「会議に入っている」と言う場合もある。

## チャレンジ 1 モノローグ 録音例

(これは日本語話者が自然に話した一例です)

私の会社はABC株式会社<sup>④</sup>というところですよ。場所は東京の新宿にあります。部署はグローバル人事部というところで、えー、直通の外線番号は、0123、45の6789です。

えーと、うちの会社にあるほかの部署は、マーケティング部とか、それから、人事部の隣の総務部とか、いろいろです。

## チャレンジ 2 ロールプレイ録音例

(これは日本語話者同士の会話の一例です。)

CD  
22

「はい、ABC株式会社でございます」

「あ、イロハ商事の高橋です。いつもお世話になっております」

「こちらこそ、いつもお世話になっております」

「あの、山本係長いらっしゃいますか？」

「<sup>⑤</sup>申し訳ありません、<sup>⑥</sup>山本は今ちょっと席を外しているんですが……」

「あ、そうですか……」

「<sup>⑦</sup>あの、戻りましたら、こちらからお電話させていただきますが、<sup>⑧</sup>よろしいでしょうか」

「そうですか、じゃお願いします」

「<sup>⑨</sup>念のために<sup>⑩</sup>お電話番号をよろしいですか？」

「30-6283-2849です」

「30-6283-2849ですね？ <sup>⑪</sup>かしこまりました。林がうけたまわりました」

「林さんですね。では、よろしくお願いします」

「はい、それでは失礼いたします」

## ④ (会社名) というところ

→ 相手が会社名を知っているかどうかかわからないので「～というところ」を付ける。有名な大会社の場合は、誰でも会社名を知っているので「私の会社は〇〇です」と言ってもよい。(例：ソニーなど)

## ⑤ 申し訳ありません

→ 担当者が電話に出られないときは、まず相手に謝ること。

## ⑥ 山本は

→ 自分の会社の人には敬称を付けないこと。社内電話では「山本係長は」「山本さんは」と役職名や「さん」を付けて呼ぶ。

## ⑦ あの、戻りましたら、こちらからお電話させていただきます

→ 相手の都合を考えた心遣いが大切。何も言わないと不親切に思われる。また、後から電話するのが自分の上司でも、尊敬語は使わない。

## ⑧ よろしいでしょうか

→ 最終判断は相手にしてもらうのが礼儀。

## ⑨ 念のため

→ わかっていることでも、もう一度確認するために聞くときの言い方。

## ⑩ お電話番号をよろしいですか？

→ 番号を聞くときの言い方。「お電話番号を教えてください」とはあまり言わない。ほかに「お電話番号を頂戴できますか／いただけますか」とも言う。

## ⑪ かしこまりました

→ 「わかりました」の意味で使う決まり文句。「わかりました」と言わないようにしよう。

## 語彙

日本語	英語	中国語	韓国語
コールバック	calling back	随后马上回电话	콜백
アポイントメント (アポイント)	appointment	预约制度	약속
出先	place where one is working away from the office	去处, 前往的地方	외출처
直通	direct (line)	直播, 直通	직통
外線番号	external number	外线号码	외선번호



電話を  
受ける

## Unit 12 コールバックしてもらおう



### キーセンテンス

恐れ入りますが、もう一度ご連絡  
いただけますでしょうか？

ポイント

- 念のため、相手の名前と電話番号を確認しよう。
- お客様にもう一度電話してもらおうので、より丁寧な表現で失礼のないように。

### チェック 1

### 語彙・表現

問題●次の問題の答えとして正しいものを、A～Cから1つ選んでください。

#### 1 「念のため」の意味

- ☐ A わかってはいるが、より確実にすること
- ☐ B 念じている気持ち
- ☐ C 忘れたのでもう一度聞く

#### 2 仕事上取引のある会社

- ☐ A 取引先
- ☐ B 取引中
- ☐ C 取引所

#### 3 少しの間、自分の座席を離れること

- ☐ A 席を退く
- ☐ B 席を外す
- ☐ C 席を譲る

## チェック 2

## リスニング

CD  
23

問題●次の2人の会話を聞いて、その後に続く言葉として適切なものを、A～Cから1つ選んでください。

1

- ☐ A 「さようございますか。申し訳ありませんが、よろしくお願いいたします」  
☐ B 「そうですか。それではまた後でかけてください」  
☐ C 「そうですねえ。また今度ということではよろしいでしょうか」

2

- ☐ A 「それでは、お手数ですが、ご都合のいい時にまたお電話いただけますでしょうか」  
☐ B 「それでは、こちらの空いている時間にかけ直します」  
☐ C 「それでは、次の機会に、ということではよろしいでしょうか」

## チャレンジ 1

## モノローグ

(注意) 下書きをしないで、1分以内に話し出し、2分ぐらいで終わりましょう。

問題●会社であなたが取り次ぎをする電話の中で、どんな内容のものが多ですか？ 詳しく説明してください。

## チャレンジ 2

## ロールプレイ

(注意) ロールケースAをしてください。  
Bは日本語話者に頼みましょう。

CD  
24

## 相手からコールバックしてもらう

## ロールケース A

あなたはサミー産業の社員です。お客様から同僚の三田村さんに電話ですが、午前中、三田村さんは不在です。午後からずっと席にいます。お客様に失礼にならないようにコールバックを頼んでください。

## ロールケース B

あなたは村田工業の山代さんです。取引先の三田村さんに電話をしましたが不在でした。今日は10時から電車を乗り継いで外出するので、電話がいつつながるかわかりません。



## チェック 1 語彙・表現……解答・解説

## 1 正解：A

**解説** 「念のため」は本当は知っているはずなので、聞かなくてもいいことなのだが、もしものときのために一応聞いておく、というようなニュアンスで使う。

## 2 正解：A

**解説** Bの「取引中」は取引相手を指す言葉ではなく、「現在、取引している」という意味なので、「取引中の案件」などで使う。Cの「取引所」は証券や商品を売買取引する場所。

## 3 正解：B

**解説** しばらく自分の座席を離れたり、会議中の席を中座したりするときに「席を外す」という。Cの「席を譲る」は自分が座っていた座席にほかの人に座ってもらうことをいう。

## チェック 2 リスニング……解答・解説

## 1 正解：A

**解説** Bは相手が電話をかけ直すことが当たり前のような印象を与え、少し失礼な言い回し。

## 2 正解：A

**解説** もう一度かけ直してもらう、という手間を相手にかけてしまうので、「ご都合のいい時に」と相手の都合を優先する一文を入れるとよい。

## スクリプト

## チェック 2 リスニング

CD  
23

## 1

「営業の佐川の本日の予定は、今ちょっと①わかりかねるのですが……」

「そうですか。私もこれから②外回りに出してしまうんですね……。じゃあいいです。後でこちらからまた連絡します」

A「さようございますか。申し訳ありませんが、よろしくお願いいたします」

B「そうですか。それではまた後でかけてください」

C「そうですね。また今度ということでもよろしいでしょうか」

## 2

「山田さんは午前中はずっと戻っていらっしやらないんですね?」

「そうですね……。午後でしたらずっと在席している予定なんですけど……」

「うーん、午後からは工場に行くので、休憩時間しか電話がつかないんですねえ」

A「それでは、③お手数ですが、ご都合のいい時にまたお電話いただけますでしょうか」

B「それでは、こちらの空いている時間にかけて直します」

C「それでは、次の機会に、ということでもよろしいでしょうか」

## ノート

## ① わかりかねるのですが……

→ わからないということを伝える場合、「わかりません」とは言わず、このように婉曲な表現を使うのが一般的。

## ② 外回り

→ 会社などで、販売や外部との交渉などで事務所の外に出てする仕事。

## ③ お手数ですが

→ 「手数」は他人のためにかける手間のこと。何度も連絡してもらう場合や、相手に負担がかかることを頼む場合に使う。

## チャレンジ 1 モノローグ 録音例

(これは日本語話者が自然に話した一例です)

えーと、私のいるところは営業所なので、④日頃コンタクトを取っている取引先の⑤営業マンから納期と見積もりについての問い合わせを、担当の営業マンにかけてくることが多いです。たまにかかってくる電話の中で、大変困るのは、担当営業マンへのクレームを伝えてくれという内容です。そういう時は、それをそのまま伝えるわけにはいかないので、「〇〇の件で、何々さんに至急電話をしてください。」という伝言にしていました。もうひとつあるのは、その担当者に関するクレームを上司に伝えてくれ、という伝言です。そういう場合は、やはり上司に電話をしてもらうように伝えていました。

## チャレンジ 2 ロールプレイ録音例

(これは日本語話者同士の会話の一例です)

CD  
24

「はい、サミー産業でございます」  
 「いつもお世話になります。村田工業の山代と申します。三田村さんはいらっしゃいますか?」  
 「申し訳ございません。三田村は午前中、席を外しておりますが……」  
 「あ、そうですか……」  
 「戻りましたら、折り返しこちらからお電話させていただきますでしょうか?」  
 「いえ、私(わたくし)もこれから外出しますので、⑥電話がいつつながるかわかりませんね……」  
 「三田村は午後はずっと⑦在席していると思いますので、それでは、ご都合のいい時にもう一度お電話いただいてもよろしいでしょうか?」  
 「あ、わかりました。では失礼します」

## ④ 日頃コンタクトを取っている

→ 日常的に連絡を取っている、という意味。

## ⑤ 営業マン

→ 営業担当者。日本では以前は営業担当は男性が多かったため、習慣で「営業マン」と言う人が多い。「サラリーマン」も同じ。

## ⑥ 電話がつながる

→ 相手に電話がかかった場合にも使うが、それが発展して「電話できる場所にいるかどうか」という意味も。例) 電話のつながらない地域

## ⑦ 在席している

→ 職場で自分の席に座っていること。反対語は「不在」だが、「不在席」とはいわない。

## 語彙

日本語	英語	中国語	韓国語
取引	transaction, business dealings	交易	거래
交渉	negotiations	谈判	교섭
コンタクトを取る	contact	(取得) 联系; 接触	연락하다, 접촉하다
クレーム	complaint	索赔	클레임



電話を  
受ける



## Unit 13 伝言を受ける

### キーセンテンス

わたくし

私によければ、お伺いしますが……

ポイント

- 電話の近くには、日頃<sup>ひごろ</sup>からメモ用紙とペンを置いておく
- 取り次ぐ人が不在の場合は、伝言を希望するかこちらから聞こう

### チェック 1

### 語彙・表現

問題 ● 次の問題の答えとして正しいものを、A～Cから1つ選んでください。

#### 1 電話で話をする事

- ☐ A 通話
- ☐ B 対話
- ☐ C 説話

#### 2 社員が会社に来ること

- ☐ A 来社
- ☐ B 出社
- ☐ C 行社

#### 3 自分が用件を聞いていいか、お客様に尋ねるときのフレーズ

- ☐ A 「私がお聞きます」
- ☐ B 「ぜひ、私に伺わせてください」
- ☐ C 「私によければお伺いしましょうか？」

## チェック 2

## リスニング

CD  
25

問題●次の2人の会話を聞いて、その後に続く言葉として適切なものを、A～Cから1つ選んでください。

1

- ☐ A 「何かおっしゃりたいことがあるんですか？」  
☐ B 「どうでしょう？」  
☐ C 「何か申し伝えましょうか」

2

- ☐ A 「ミーティングを今日の定時後に変更、ということですね」  
☐ B 「ミーティングを今日の定時後に変更、とおっしゃるわけですね」  
☐ C 「ミーティングを今日の定時後に変更、でいいんですね」

## チャレンジ 1

## モノローグ

(注意) 下書きをしないで、1分以内に話し出し、2分ぐらいで終わりましょう。

問題●あなたは普段、誰あての伝言を受けることが多いですか？ その人はどんな人ですか？詳しく説明してください。

## チャレンジ 2

## ロールプレイ

(注意) ロールケースAをしてください。  
Bは日本語話者に頼みましょう。

CD  
26

取引先からの伝言を受ける。

## ロールケース A

あなたは松本自動車部品株式会社営業部で働いています。取引先から天野課長宛<sup>あて</sup>に電話が入りましたが、課長は昼食に出て不在です。伝言を受けてください。

## ロールケース B

あなたは豊野自動車株式会社の江本さんです。取引先の天野課長に新製品の部品の見積りを送ってもらうために電話しましたが、不在でした。あさってまでに見積りが欲しい、と伝言してください。

## チェック 1 語彙・表現……解答・解説

## 1 正解: A

**解説** B「対話」は直接向かい合って話をする。C「説話」は民間に伝わる物語。

## 2 正解: B

**解説** Aの「来社」は、その会社の社員でない人が会社に来ることをいう。社員の場合は「出社」が正しい。

## 3 正解: C

**解説** 最初に「私であれば……」と、自分でいいかどうかをまず確認すること。なので、Aのように「私がお聞きします」などと断定しないほうがよい。

## チェック 2 リスニング……解答・解説

## 1 正解: C

**解説** Aの「何かおっしゃりたいことがあるんですか?」は、言いたいことがあると悪いように聞こえる。Bのように「どうしようかな?」と言われたときには、オウム返しに「どうでしょう?」と返さないように。真剣に聞いてない印象を与えてしまう。

## 2 正解: A

**解説** 伝言内容を復唱するときには、「～ということですね」というフレーズを覚えておくと、どんな文章の後ろにも使えるので便利。

## スクリプト

## チェック 2 リスニング

CD  
25

## 1

「課長の佐々木さん、いらっしゃいますか?」  
「佐々木はただ今電話中でございますが……」  
「そうですか。じゃあ、どうしようかな……?」

- A 「何かおっしゃりたいことがあるんですか?」  
B 「どうでしょう?」  
C 「何か<sup>①</sup>申し伝えましょうか」

## 2

「<sup>②</sup>ご伝言を承りましょうか」  
「先日お願いしていたミーティングを、今日の<sup>③</sup>定時後にしてもらいたいんですけど」

- A 「ミーティングを今日の定時後に変更、ということですね」  
B 「ミーティングを今日の定時後に変更、とおっしゃるわけですね」  
C 「ミーティングを今日の定時後に変更、でいいんですね」

## チャレンジ 1 モノローグ 録音例

(これは日本語話者が自然に話した一例です)

えー、私が普段、伝言を頼まれるのは、同じ内線番号を使って  
いる宇野さんへのが多いですね。宇野さんは忙しくて席を外して

## ノート

## ① 申し伝えましょうか

→「申し伝える」は「言い伝える」の謙譲語。  
言う＋伝える、なので、伝言を受ける場面で頻繁に使う表現。例)「必ず申し伝えますので」

## ② ご伝言を承りましょうか

→「承る」は「受ける／聞く」の謙譲語。「伝言を受け／聞きましょうか?」とは言わないので注意。

## ③ 定時後

→会社の終業時間後、という意味。「定時」とはこの場合、会社の始業時間から終業時間までを指す。反対語は「定時前」

ることも多いので。

宇野さんは、そうですね……あ、男性で、年齢は今35歳だったかな？ 転職してきた人なのでまだ入社2年目なんですけど、  
④何となく貫禄のある感じですね。押し出しがいいというか、仕事ぶりは真面目<sup>まじめ</sup>っていうか、まあ几帳面な性格なんじゃないでしょうか？ そのせいか、いつも⑥仕事が回らないみたいで、すごく忙しそうにしていますね。

## チャレンジ2 ロールプレイ録音例

(これは日本語話者同士の会話の一例です)

「はい。⑥松本自動車部品営業部でございます」

「お世話になります。豊野自動車の江本です。⑦天野課長さんはいらっしゃいますか？」

「申し訳ございません。天野はただいま⑧昼食に出ているんですが……」

「あ、そうですか。じゃ伝言をお願いできますか？」

「はい、どうぞ」

「新製品の部品の見積もりを送っていただきたいとお伝えください」

「はい。新製品の見積もりですね。かしこまりました」

「あ、あさってまでに⑨送っていただくよう、お伝えいただけますか？」

「あさってまでですね。はい。承知いたしました」

「では、よろしく願いいたします」

「はい、確かに天野に申し伝えますので。失礼いたします」

### ④ 何となく

→はっきりした理由がない言動に付ける副詞。例)何となく読んだ本

### ⑤ 仕事が回らない

→仕事量が多くて、うまくこなせていない様子。

### ⑥ 松本自動車部品営業部でございます

→一般的な電話応対では「株式会社」の部分は省略することが多い。

### ⑦ 天野課長さん

→課長や部長などの役職名には正確には「さん」は必要ないが、一般的な慣習として「～課長さん」「～部長さん」などと言う場合も多い。

### ⑧ 昼食に出ている

→昼休みに食事で外出している場合は、「昼食を食べている」「昼食に行っている」ではなく、「昼食に出ている」と言うのが一般的。

### ⑨ 送っていただくよう、お伝えいただけますか？

→「～よう、お伝えいただけますか？」は伝言を頼む際に使えるオールマイティな表現。

## 語彙

日本語	英語	中国語	韓国語
先日	the other day	前几天	지난번
ミーティング	meeting	会议	미팅
定時	the appointed time	预定时间, 按时; 准时	정시
転職	career change	转换工作	전직
入社	joining a company	进公司(工作)	입사
貫禄	dignified presence	尊严, 威严; 威信, 威望	관록
押し出し	presence, impression	风度, 仪表	밀어냄
几帳面	punctilious	规规矩矩, 一丝不苟	꼼꼼하다



電話を  
受ける



## Unit 14

### 伝言を伝える

#### キーセンテンス

田中が～と申しておりました

ポイント

- 5W3Hを簡潔に伝えよう
- 敬語を間違えないようにしよう

#### チェック 1

#### 語彙・表現

問題●次の問題の答えとして正しいものを、A～Cから1つ選んでください。

#### 1 「手が離せない」の意味

- ☐ A 困っている同僚を助けることがやめられない
- ☐ B やりかけていることがあって、ほかのことができない
- ☐ C いつも見守っていなくてはいけない

#### 2 前もって時間と場所を決めておいて、そこで相手を待つこと

- ☐ A 待ち構える
- ☐ B 待ち伏せる
- ☐ C 待ち合わせる

#### 3 相手がメモの用意など、伝言を受ける準備ができたかどうか聞く表現

- ☐ A よろしいですか？
- ☐ B よろしく願います
- ☐ C メモのご用意をお願いします

## チェック 2

## リスニング

CD  
27

問題●次の2人の会話を聞いて、その後に続く言葉として適切なものを、A～Cから1つ選んでください。

1

- ☐ A 「その件については、課長の山田から伝言を預かっております」  
☐ B 「その件については、山田課長から伝言を預かっております」  
☐ C 「その件については、課長の山田さんから伝言を預かっております」

2

- ☐ A 「その件でしたら、あしたは6時からでお願いします、と申しておりました」  
☐ B 「その件でしたら、あしたは6時からでお願いします、と言っていました」  
☐ C 「その件でしたら、あしたは6時からでお願いします、と申し伝えました」

## チャレンジ 1

## モノローグ

(注意) 下書きをしないで、1分以内に話し出し、2分ぐらいで終わりましょう。

問題●あなたの会社への道順を、最寄り駅や目印になる場所から説明してください。誰かに伝言するようなつもりで話してください。

## チャレンジ 2

## ロールプレイ

(注意) ロールケースAをしてください。  
Bは日本語話者に頼みましょう。

CD  
28

## 上司からの伝言を伝える

## ロールケース A

あなたは小柳産業の広報部で働いています。さっき佐藤部長から電話があり、電車の事故で出社が遅れているので、今日の会議は午後からにしてほしいと、広告代理店から電話があったら伝えてほしい、とのことでした。伝言してください。

## ロールケース B

あなたは中川広告代理店の玉置さんです。今日の午前の会議時間の確認について、小柳産業広報部の佐藤部長に電話してください。



## チェック 1 語彙・表現……解答・解説

## 1 正解：B

**解説** 「手が離せない」のは何かできないときの理由としてよく使う。「今ちょっと手が離せないので、そちらに伺えません」など。Cは「目が離せない」。

## 2 正解：C

**解説** 「待ち構える」は、何かよくないことに対して準備しながら、今か今かと待つこと。Bの「待ち伏せる」は相手に隠れて待つこと。

## 3 正解：A

**解説** 相手の用意がいかどうか聞くので、「(準備は) いいですか?」→「よろしいですか?」という表現が一般的。Cの「メモのご用意をお願いします」は、一見丁寧な表現のようだが、メモを用意させるというニュアンスになるので注意。

## チェック 2 リスニング……解答・解説

## 1 正解：A

**解説** 外部からの電話には「山田課長」や「課長の山田さん」ではなく、「課長の山田」と言うように。社内の場合は「山田課長」でいい場合もある。

## 2 正解：A

**解説** 伝言を伝えるときは「～(伝言内容)と申しておりました」や、「～(伝言内容)とのことです(でした)」を使う。文法的には間違っていないが「～(伝言内容)と言っていました」は使わないように。

## スクリプト

CD  
27

## チェック 2 リスニング

## 1

「山田課長いらっしゃいますか?」  
「山田は本日、倉庫に棚卸しに行っておりますが……」  
「棚卸しですか……。ちょうど、来週の在庫調整について伺いたいことがあったんですけど……」

- A 「①その件については、課長の山田から伝言を預かっております」  
B 「その件については、山田課長から伝言を預かっております」  
C 「その件については、課長の山田さんから伝言を預かっております」

## 2

「部長は本日は②終日、会議に出ておりますが、何かお急ぎのご用でしょうか?」  
「あしたの会議について③何かおっしゃってませんでしたか?」

- A 「その件でしたら、あしたは6時からお願いします、と申しておりました」  
B 「その件でしたら、あしたは6時からお願いします、と言っていました」  
C 「その件でしたら、あしたは6時からお願いします、と申し伝えました」

## ノート

## ① その件については

→伝言を受けたり伝えたりするときは、何についての伝言が明確にしたほうがわかりやすいため、「その件については……」「(内容)の件については……」などと前置きするとよい。

## ② 終日

→一日中の意。会社の場合は、始業時間から終業時間までの意味で使う。

## ③ 何かおっしゃってませんでしたか?

→伝言があったかどうか婉曲に聞く表現。「何かおっしゃってましたか?」なら、もう少し直接的な言い回しになる。

## チャレンジ 1 モノローグ 録音例

(これは日本語話者が自然に話した一例です)

えーと、会社までの道順は……ですね、まず地下鉄新大阪駅を出て……、何番出口か④ちょっと定<sup>さだ</sup>かじゃないんですけど。出たら、目の前にある歩道橋をそのまま真っすぐ渡って、突き当りの階段を下りた所にある信号を渡ったら、左に曲がってください。えーと、そのまましばらく行くと、突き当たりに「メルパルク」というホールがありますので、それを右に行って、1つ目の信号を渡った所にあるビルです。そこの10階が私の会社です。

## チャレンジ 2 ロールプレイ録音例

(これは日本語話者同士の会話の一例です)

CD  
28

「はい、小柳産業広報部でございます」

「お世話になります。中川<sup>なかつがわ</sup><sup>ひろ</sup>告<sup>き</sup>の玉置と申します。佐藤部長さんはいらっしゃいますか？」

「あ、玉置様、いつもお世話になっております。佐藤は本日、電車の事故で⑤出社が遅れておりまして……。⑥本日の会議の件でしょうか？」

「はい、そうです。⑦予定どおりの時間でいいか、お電話したんですが……」

「その件について、伝言を預かっております。申し訳ありませんが、会議は午後からにさせていただきたい、とのことでした」

「あ、そうですか。わかりました」

④ ちょっと定<sup>さだ</sup>かじゃないんですけど。

→自分の中であまり自信がない、確かでない情報を相手に伝える時に前置きとして使う。

例)「ちょっと定かじゃないんですけど、納入期限は、確か今週末だったと思います」

## ⑤ 出社が遅れておりまして……。

→名指しされた人の不在など、相手の不利益や不便になる情報を伝えるときは、「出社が遅れております。」などはっきり言わず、「遅れておりまして……」と、言外に申し訳ないという気持ちを出すように話す。

## ⑥ 本日の会議の件でしょうか？

→取引先への伝言を預かっている場合でも、いきなり伝言内容を伝えるのではなく、その用件での電話かどうかをまず確認するほうが好印象。

## ⑦ 予定どおりの時間でいいか、お電話したんですが……

→再確認の電話をするときは、「～(確認内容)でいいか、お電話したんですが……」というフレーズが便利。

## 語彙

日本語	英語	中国語	韓国語
広告代理店	advertising agency	广告代理店	광고대행업자
広報部	Public Relations Department	宣传部; 广告部	광고홍보부
倉庫	warehouse	仓库	창고
棚卸し	stocktaking	盘货	재고 조사
納入	delivery	缴纳, 交纳	납입
突き当たり	end (of the road)	尽头	막다른 곳



電話を  
受ける

## Unit 15 復唱する（数字など）



### キーセンテンス

それでは復唱させていただきます

ポイント

- 数字やアルファベットは特に注意が必要
- 復唱すると相手も安心し、メモの取り間違いも防ぐことができる

### チェック 1

### 語彙・表現

問題●次の問題の答えとして正しいものを、A～Cから1つ選んでください。

#### 1 「スペル」の意味

- ☐ A 特別なもの
- ☐ B 予備の品
- ☐ C アルファベットの綴り

#### 2 相手の言葉が速くて聞き取れないときに言うフレーズ

- ☐ A 大変恐縮ですが、速度が速過ぎるようです。
- ☐ B 恐れ入りますが、もう少しゆっくりお願いできますか？
- ☐ C 申し訳ございませんが、聞き取れません。

#### 3 「申し伝えます」の意味

- ☐ A お客様からの伝言を社内の人間に言う。
- ☐ B 上司からの伝言をお客様に言う。
- ☐ C お客様から依頼された仕事をする。

## チェック 2

## リスニング

CD  
29

問題●次の2人の会話を聞いて、その後に続く言葉として適切なものを、A～Cから1つ選んでください。

1

- ☐ A 「かしこまりました。それでは復唱させていただきます」  
☐ B 「さようございますか。そちらを申し伝えます」  
☐ C 「はい。それでは失礼いたします」

2

- ☐ A 「恐れ入りますが、大変困難な状況です」  
☐ B 「申し訳ないんですが、少々発音がわかりかねるんですが……」  
☐ C 「申し訳ございません。スペルをもう一度、お願いできますか？」

## チャレンジ 1 モノローグ

(注意) 下書きをしないで、1分以内に話し出し、2分ぐらいで終わりましょう。

問題●お客様の話した下記の内容をまとめて復唱して、お客様に確認してください。

「あさっての夕方に、そちらの森本社長がこちらで講演して下さる予定の原稿が既におありでしたら、事前にこちらにお送りいただきたいのですが。プロジェクターの準備の関係で、パワーポイントの資料があるかどうかも教えていただければと思います。連絡は、私、人事部秘書課の木下が窓口をさせていただいておりますので、木下までお願いいたします。」

## チャレンジ 2 ロールプレイ

(注意) ロールケースAをしてください。  
Bは日本語話者に頼みましょう。

CD  
30

お客様の名前と電話番号を復唱する。

## ロールケース A

初めて電話をかけてきたお客様の会社名と名前、電話番号を聞いて、それを復唱してください。漢字がわからない場合は漢字も聞いてください。(Aが情報を聞くところから始めてください)

## ロールケース B

あなたは十三薬品の木村さんです。直通電話は60-8118-7772です。

## チェック 1 語彙・表現……解答・解説

## 1 正解: C

**解説** 主に英語などのアルファベットに使う。漢字やひらがなカタカナの書き方はスペルとはいわない。Bは「スペア」

## 2 正解: B

**解説** たとえ自分にとって速過ぎる速度の会話でも、Aのように「速過ぎる」と言う相手が悪いように聞こえるので注意する。

## 3 正解: A

**解説** 外部からの伝言を社内や家族などの身内に取り次ぐときに「申し伝える」を使う。

## チェック 2 リスニング……解答・解説

## 1 正解: A

**解説** 復唱する前に「それでは復唱させていただきます」「復唱いたします」などを付けると、相手にどこから復唱が始まるのかがわかりやすくなる。

## 2 正解: C

**解説** アルファベットのスペルが聞き取りにくいときは、一つひとつスペルを確認しながら復唱すること。品番などは、アルファベットが一つ違うだけで大変なミスにつながる場合もある。

## スクリプト

## チェック 2 リスニング

CD  
29

## 1

「伝言をお願いしてもいいですか?」

「はい。どうぞ」

「あしたの①午前8時に、JR名古屋駅の②中央改札でお待ちしています」

A 「かしこまりました。それでは復唱させていただきます」

B 「さようございますか。そちらを申し伝えます」

C 「はい。それでは失礼いたします」

## 2

「発注品の品番は③PGA-600です。それを1,000ロール」

「BJA-600を1,000ロールですね?」

「いえいえ、PGAです」

A 「恐れ入りますが、大変困難な状況です」

B 「申し訳ないんですが、少々発音がわかりかねるんですが……」

C 「申し訳ございません。④スペルをもう一度、お願いできますか?」

## ノート

## ① 午前8時

→ 午前か午後かわかりにくい時間を告げる場合は、かならず「午前～時」と明確に告げるように。午後8時ならば「20時」と言ってもよい。ただ14時(午後2時)と4時(午後4時)など聞き間違いしやすい場合もあるので、そういうときは両方言ってミスを防ぐこと。

## ② 中央改札

→ 大きな駅だと改札口が複数あることも多いので、どの改札が明確に告げること。

## ③ PGA-600

→ 「-」は「ハイフン」と読む。似たもので「\_」はアンダーバーという。どちらもメールアドレスなどによく使われる。

## ④ スペルをもう一度、お願いできますか?

→ 聞き取れなかったときは「～(聞き取れなかった内容)をもう一度お願いできますか?」というフレーズが便利。例)「お名前を～」「数量を～」「ご用件を～」

## チャレンジ 1 モノローグ 録音例

(これは日本語話者が自然に話した一例です)

「あさっての夕方に行われる、<sup>⑤</sup>こちらの森本の講演原稿があれば、事前にそちらにお送りするということですね。それからパワーポイントの資料があるかどうかを確認して、人事部秘書課の木下様までお知らせする、<sup>⑥</sup>ということで間違いないでしょうか」

## チャレンジ 2 ロールプレイ録音例

(これは日本語話者同士の会話の一例です)

「それでは、お客様の会社名、お名前、電話番号をお願いします」  
 「はい、私(わたくし)、じゅうそう薬品の木村と申します」  
 「えー、じゅうそう薬品の木村様ですね？ 恐れ入りますが、『じゅうそう』<sup>⑦</sup>は、どのような字を書きますでしょうか？」  
 「えー、<sup>⑧</sup>漢数字で十三と書きます」  
 「かしこまりました。お電話番号を頂戴できますでしょうか？」  
 「はい。60-はちいちいちち、なななななに、です」  
 「復唱させていただきます。60-8118-7772、<sup>⑨</sup>7がみつつですね？」  
 「はい。そうです」

CD  
30

## ⑤ こちらの森本

→自分の会社は「こちら」相手の会社は「そちら」という。自分の会社の社長であっても、社外に対しては「森本」と呼び捨てにすること。

## ⑥ ～ということで間違いないでしょうか。

→はっきりと確認をとっておきたい重要な事柄に対しては、「～ということによろしいでしょうか」とは別に、「～ということで間違いないでしょうか」を使う場合もある。

## ⑦ ～は、どのような字を書きますでしょうか？

→漢字の書き方を聞く場合でも、ただ「字」で通じる。

## ⑧ 漢数字

→数字には、一二三の漢数字と、123のアラビア数字、ⅠⅡⅢのローマ数字がある。書名や住所(マンション名を含む)などは、これらが書き分けられている場合もある。

## ⑨ 7がみつつ

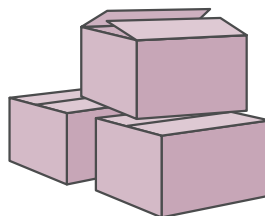
→数字を復唱する際、同じ数字が複数続く場合は、「7777」と粒読みで復唱した後、確認のために「7がよつつですね？」などと、改めて数を確認すること。その際の数の数え方は、ひとつ、ふたつ、みつつ……と数え、1個、2個、3個とは言わない。

## 語彙

日本語	英語	中国語	韓国語
講演	lecture	講演	강연
原稿	manuscript	原稿	원고
改札	ticket gate	检票	개찰
発注	ordering	订货	발주
品番	part number	商品号码	제품번호
ロール	roll	卷	롤



電話を  
受ける



## Unit 16

### 自分の名前を名乗る

#### キーセンテンス

わたくし

私、田中が承りました

ポイント

- 電話で自分の名前を名乗らないのはマナー違反
- 相手に名前を聞かれる前に、自分から名乗ろう

#### チェック 1

#### 語彙・表現

問題 ● 次の問題の答えとして正しいものを、A～Cから1つ選んでください。

#### 1 人や物が全部出てしまうこと

- ☐ A 出払う
- ☐ B 出がらし
- ☐ C 出向く

#### 2 「帰社」の意味

- ☐ A 会社から帰ること
- ☐ B 会社に戻ることに
- ☐ C 社会に復帰すること

#### 3 「名乗る」の意味

- ☐ A 自分の姓名、身分などを相手に告げる
- ☐ B 自分の名前を登録する
- ☐ C 自分の身分で相手を信用させる。

## チェック 2

## リスニング

CD  
31

問題●次の2人の会話を聞いて、その後に続く言葉として適切なものを、A～Cから1つ選んでください。

1

- ☐ A 私(わたくし)、田中と申します。  
☐ B 私(わたし)は、田中といいます。  
☐ C 私(わたくし)、田中です。

2

- ☐ A 「私は早川課長の下で働いておりますが……」  
☐ B 「あ、私(わたくし)、早川の部下の藤野と申します」  
☐ C 「それは私(わたくし)です」

## チャレンジ 1 モノローグ

(注意) 下書きをしないで、1分以内に話し出し、2分ぐらいで終わりましょう。

問題●自分の名前を説明してください。①どう発音するか。②漢字やスペルはどう書くか。相手がメモを取っているつもりで、きちんと伝わるように説明してください。

## チャレンジ 2 ロールプレイ

(注意) ロールケースAをしてください。  
Bは日本語話者に頼みましょう。

CD  
32

お客様に自分の名前を名乗り、漢字を説明する。

## ロールケース A

わたなべ

あなたは、渡部さんです。お客様に名前を聞かれたので、名前を名乗ってください。

## ロールケース B

取引先に電話した時に伝言を頼んだ女性の名前を聞いてください。どういう漢字を書くのかも聞いてください。(伝言を頼んだ後という設定で、Bから始めてください)



## チェック 1 語彙・表現……解答・解説

## 1 正解：A

**解説** Bの「出がらし」は同じお茶やコーヒーなどを何回も使ったので、味・香りが薄くなっていること。Cの「出向く」は、自分から相手の所へ出かけていくこと。

## 2 正解：B

**解説** 会社へ帰るのが「帰社」。Aの会社から帰ることは「帰宅」という。

## 3 正解：A

**解説** 「名乗る」は一般的に「どこの誰か」を告げることが多いので、ただ名前だけを名乗った場合、「どちらの……？」と所属を聞かれることがある。

## チェック 2 リスニング……解答・解説

## 1 正解：A

**解説** 「失礼ですけれども……？」と聞かれたら、「失礼ですがお名前を聞かせてください」という意味なので、「わたくし〇〇と申します」と名乗ること。

## 2 正解：B

**解説** 「～さんの下で働いている」というのは、イコール「部下」ということ。社外の人に「早川課長」とは言わないのでAは間違い。

## スクリプト

## チェック 2 リスニング

CD  
31

## 1

「会議はあしたの6時からですね？ 確かに中野に申し伝えますので……」

「<sup>①</sup>失礼ですけれども……」

- A「私（わたくし）、田中と申します」
- B「私（わたし）は、田中といいます」
- C「私（わたくし）、田中です」

## 2

「滝川工業の和田ですが、早川課長いらっしゃいますか？」

「申し訳ありません。早川は出張中なのですが……」

「じゃあ、<sup>②</sup>早川さんの下で働いていらっしゃる方、どなたかいらっしゃいませんか？」

- A「私は早川課長の下で働いておりますが……」
- B「あ、私（わたくし）、早川の部下の藤野と申します」
- C「それは私（わたくし）です」

## ノート

## ① 失礼ですけれども……

→婉曲に名前を聞くときの表現。「失礼ですが……」でもよい。それでも相手に名乗ってもらえなかったら、続けて「お名前をいただけますか？」と言ってみよう。

## ② 早坂さんの下で働いていらっしゃる方

→早坂さんの下で働いている人、というのは社外の方には失礼になる。

## チャレンジ 1 モノローグ 録音例

(これは日本語話者が自然に話した一例です)

えー、私の名前は岩本清美と申します。<sup>③</sup>「岩」は岩石の岩、<sup>④</sup>上  
が山で下が石ですね。「本」は本を読むの本という字で、清美の  
「清」は清いという字、<sup>⑤</sup>さんずいに青で、「美」は美しいです。

## チャレンジ 2 ロールプレイ録音例

(これは日本語話者同士の会話の一例です)

「失礼ですけれども、お名前、頂けますか？」  
「あ、<sup>⑥</sup>申し遅れました。私(わたくし)、わたなべと申します」  
「わたなべさんですね。わたなべは、漢字はどちらの……？」  
「えーと、<sup>⑦</sup>渡るに、<sup>⑧</sup>なにになに部の部です」  
「なにになに部？」  
「企画部とか営業部とか……」  
「あー、わかりました。部署の部ですね」  
「はい、そうです」

CD  
32

## ③「岩」は岩石の岩

→漢字を説明する時は、その漢字が使われている最もポピュラーな熟語を例えに出すとわかりやすい。

## ④上が山で下が石ですね

→熟語を出してもわかってもらえず、発音が似た漢字がたくさんある場合は、漢字を分けて説明すること多い。

## ⑤さんずいに青

→漢字を説明するときは、偏旁(つくり)を使うのはとても一般的なので、簡単な偏の名前などは覚えておくくと便利。例)さんずい、人偏、しんによ、草冠など。

## ⑥申し遅れました

→自分から名乗るのが遅れてしまった場合は、「申し遅れました。私(わたくし)、〇〇と申します。」と名前の前に付け加えると好印象。

## ⑦渡るに、なにになに部の部です

→2文字以上の名前を説明するときは、間に「に」を付けてつなぐ。山川なら「山に川です」など。

## ⑧なにになに部の部です

→「なにになに」とは不定称の指示代名詞で、一つひとつの内容を並べる必要のない場合に使う。この場合、人事部、購買部、生産管理部など「～部」がたくさんあるため、

## 語彙

日本語	英語	中国語	韓国語
マナー違反	breach of etiquette	违反社会规范; 违反公德	예의에 위배됨
部下	subordinate	部下, 手下	부하
ポピュラーな	popular	通俗的; 大众的	일반적인
偏	left-side radical	汉字偏旁部首	한자의 왼쪽부수
旁	right-side radical	汉字偏旁部首	한자의 오른쪽부수
購買	purchase	购买	구매
生産管理	production control	生产管理	생산관리



電話を  
受ける



## Unit 17

### Fax番号・メールアドレスを伝える

#### キーセンテンス

それでは申し上げます

ポイント

- 数字は、わかりやすいように、ゆっくり、一つひとつ区切って言おう
- メールアドレスは聞き取りにくいので、伝え間違えないように

#### チェック 1

#### 語彙・表現

問題●次の問題の答えとして正しいものを、A～Cから1つ選んでください。

#### 1 「お手元」の意味

- ☐ A 相手の腕前
- ☐ B 相手側からの見本
- ☐ C 相手側のそばにあるもの

#### 2 メールと一緒にほかのファイルも送ること

- ☐ A ファイルを添付する
- ☐ B ファイルを取り付ける
- ☐ C ファイルを同時送信する

#### 3 非常に急いでいること

- ☐ A 大至急
- ☐ B 救急
- ☐ C 速達

## チェック 2

## リスニング

CD  
33

問題●次の2人の会話を聞いて、その後に続く言葉として適切なものを、A～Cから1つ選んでください。

1

- ☐ A 「それは、こちらの番号ではないようですが……」  
☐ B 「どうやらお間違えになったようですね」  
☐ C 「残念ながら、ちょっと違うんですが……」

2

- ☐ A 「さようございますか」  
☐ B 「はい。それでは申し上げます」  
☐ C 「それは社外秘となっております……」

## チャレンジ 1

## モノローグ

(注意) 下書きをしないで、1分以内に話し出し、2分ぐらいで終わりましょう。

問題●あなたが使用しているファクスの送り方を説明してください。(外線と内線で送り方が違えばその両方について)

## チャレンジ 2

## ロールプレイ

(注意) ロールケースAをしてください。  
Bは日本語話者に頼みましょう。

CD  
34

取引先にファクス番号を伝える。

## ロールケース A

あなたはサミー株式会社の社員です。同僚の草野さんが外出中に、取引先からファクス番号を教えてほしい、と電話がありました。部署直通のファクス番号は30-388-1736です。草野さんのアドレスはkusano@sammi.co.jpです。

## ロールケース B

取引先の草野さんに見積書をメールで送る予定でしたが、上手く送れないのでメールアドレスを確認してください。(kusano@sammi.co.jp) 一応、取り急ぎファクスで送ることにしたので、ファクス番号を聞いてください。(Bから会話を始めてください)

## チェック 1 語彙・表現……解答・解説

## 1 正解: C

**解説** 「お手元に届きましたでしょうか?」「お手元の書類をご覧ください」のように使う。Aの相手の腕前は「お手並み」という。

## 2 正解: A

**解説** メールと一緒に送る文書や写真その他を「添付ファイル」という。

## 3 正解: A

**解説** 「大至急送っていただけますか?」「大至急お願いします」など。Cの速達は「速達郵便」の略で、通常より高い料金だが早く着く郵便のこと。

## チェック 2 リスニング……解答・解説

## 1 正解: A

**解説** 相手が番号間違いをしていますが、はっきり間違いだと断定してはいけない。「こちらの番号ではないようですが……」「こちらの番号とは違うように思われます」のように、婉曲に伝えることが大切。

## 2 正解: B

**解説** 情報を相手に伝えるときは、「それでは申し上げます」という言葉を最初に持ってくることで、どこからが伝えたい情報の始まりなのかを明確にすると、相手にも伝わりやすい。

## スクリプト

## チェック 2 リスニング

CD  
33

## 1

「<sup>①</sup>先ほどファクスを送ったんですが、届いているか確認していただけますか?」

「少々お待ちくださいませ……<sup>②</sup>まだ届いていないようですが……」

「そうですか? おかしいですねえ。ファクス番号は<sup>③</sup>30-389-2298で間違いありませんよね?」

A 「それはこちらの番号ではないようですが……」

B 「どうやらお間違えになったようですね」

C 「残念ながら、ちょっと違うんですが……」

## 2

「先日の請求書ですが、いつごろになる予定でしょうか?」

「メールでお送りしたほうが早いと思うので、<sup>④</sup>アドレスを教えてくださいいただけますか?」

A 「さようございますか」

B 「はい。それでは申し上げます」

C 「それは社外秘となっておりますので……」

## ノート

## ① 先ほど

→お客様に対しては「さっき」とは言わず「先ほど」と言う習慣を身に付けよう。

## ② まだ届いていないようですが……

→百パーセント断定できないことに対しては「～ようですが」と含みを持たせておくと、クレームなども発生しにくい。

## ③ 30-389-2298で間違いありませんよね?

→自分が確実だと思っている情報を相手に確認するときは「～で間違いありませんよね?」を使う。例)「出社は明日からで間違いありませんよね?」

## ④ アドレス

→最近、一般的に「アドレス」といえば「メールアドレス」を指す。

## チャレンジ 1 モノローグ 録音例

(これは日本語話者が自然に話した一例です)

ファクスの送り方は……、外線と内線で違うんですけど、外線の場合は⑤9発信で、その後に⑥市外局番のゼロを抜いた番号を続けて押します。それからファクス用紙の送信の向きなんですけど、表側を下に向けて送信しないと白紙状態のがってしまうので、要注意なんです。内線は9発信が必要ないので、そのまま内線番号を押して送信します。

CD  
34

## チャレンジ 2 ロールプレイ録音例

(これは日本語話者同士の会話の一例です)

「草野さんお願いします」

「草野はただ今、席を外しておりますが……」

「そうですか。じゃあちょっと⑦代わりにお聞きしたいんですけど、あの、先ほど草野さんに見積書をメールで送ったんですが、ちょっとうまく送信できないみたいで。草野さんのアドレスは全部小文字で『ケーユーエスエーエヌオー、⑧アットマーク、サミーはエスエーエムエムアイ、⑨ドット、シーオー、ドット、ジェイビー』でしたでしょうか?」

「はい。草野のアドレスは、今おっしゃったとおりで間違いありません」

「じゃあ、ちょっと送信エラーの理由がわからないので、⑩取り急ぎファクスで見積書を送らせていただきたいんですが、ファクス番号を教えてくださいませんか?」

「はい。それでは申し上げます。こちらの部署直通のファクス番号は30-388-1736です。」

## ⑤ 9発信

→送信先番号とは別に、いちばん最初に押す数字。この場合は「9」。ほかにも「0発信」などがある。

## ⑥ 市外局番のゼロを抜いた番号

→東京03の場合、ゼロを抜いた番号は「3」となる。

## ⑦ 代わりにお聞きしたいんですけど、

→名指した人が不在だった場合に、電話に出た相手に直接何か尋ねるときの前置き。

## ⑧ アットマーク

→メール記号@の読み方

## ⑨ ドット

→「.」co.jpやne.jpなどは決まったフレーズなので、スムーズに言えるようにしておこう。

## ⑩ 取り急ぎ

→とりあえず急いで何かすること。

## 語彙

日本語	英語	中国語	韓国語
社外秘	confidential	公司机密; 内部机要	대외비
請求書	invoice	付款通知单	청구서
外線	outside line	(电话的) 外線	외선
内線	extension	(电话的) 内线, 分机	내선
市外局番	area code	市外电话号码	지역번호



電話を  
受ける

## Unit 18

### 相手を待たせているとき



#### キーセンテンス

お待たせして大変申し訳ございません  
が、もう少々お待ちいただけますか？

ポイント

- 30秒以上待たせるときは、一度、電話の保留を解除して、状況を説明するように
- 状況を説明した後、その後も引き続き待ってもらえるか確認しよう

#### チェック 1

#### 語彙・表現

問題●次の問題の答えとして正しいものを、A～Cから1つ選んでください。

#### 1 途切れることなくそのまま待つこと

- ☐ A 引き延ばし待つ
- ☐ B 引き継ぎ待つ
- ☐ C 引き続き待つ

#### 2 電話中にほかの電話がかかってきたこと

- ☐ A 別の電話が入った
- ☐ B 別の電話が来た
- ☐ C もう一つ電話がある

#### 3 「おつなぎする」の意味

- ☐ A 連絡を取ること
- ☐ B 電話を転送すること
- ☐ C 紹介する

## チェック 2

## リスニング

CD  
35

問題●次の2人の会話を聞いて、その後に続く言葉として適切なものを、A～Cから1つ選んでください。

1

- ☐ A 「かしこまりました。ではこのままお待ちいただけますか？」  
☐ B 「そうですね。検討させていただきます」  
☐ C 「それでは、いったん切らせていただきます」

2

- ☐ A 「大変申し訳ありませんが、もう少々お待ちいただけますか？」  
☐ B 「恐れ入りますが、これ以上は結構です」  
☐ C 「さようございますか。それではお待ちください」

## チャレンジ 1 モノローグ

(注意) 下書きをしないで、1分以内に話し出し、2分ぐらいで終わりましょう。

問題●なぜ今の仕事を選んだのか、その理由を詳しく説明してください。

## チャレンジ 2 ロールプレイ

(注意) ロールケースAをしてください。  
Bは日本語話者に頼みましょう。

CD  
36

お客様からの電話を保留でしばらくお待たせする

## ロールケース A

お客様から電話があったので、電話を保留にしてミーティング中の同僚の久保田さんと呼びに行ったら、すぐに戻るとのことだったので、いったん保留を解除してそのことをお客様にお伝えしてください。(Aが保留を解除するところから始めてください)

## ロールケース B

久保田さんに電話をしたらミーティング中でしたが、取り次いでくれた人によるとすぐ戻ってくるそうです。すぐ戻るのなら電話はそのまま切らないで待っているとってください。



## チェック 1 語彙・表現……解答・解説

## 1 正解：C

**解説** Aの「引き延ばし」は時間を長引かせること。Bの「引き継ぎ」は仕事などを前任者から後任者へ渡すこと。

## 2 正解：A

**解説** 「入電」という言葉があるように、電話が「入る」と言う。

## 3 正解：B

**解説** 離れた電話同士を接続する、という意味で「つなぐ」と言う。「接続します」とは言わない。

## チェック 2 リスニング……解答・解説

## 1 正解：A

**解説** 保留が長引きそうなときはその旨を相手に伝え、あらかじめこのまま待ってもらえるかどうか聞くこと。

## 2 正解：A

**解説** 相手が長時間待っても構わないと言ったとしても、待たせることを当たり前にならず、「大変申し訳ありません……」などと付け加えること。

## スクリプト

## チェック 2 リスニング

CD  
35

## 1

「お待たせして申し訳ございません。村田はどうやら①会議に出ているようなのですが……」

「どうしても、ちょっと今、村田さんと連絡を取りたいので、②メモか何か入れてもらえませんか？」

A 「かしこまりました。では、このままお待ちいただけますか？」

B 「そうですね。検討させていただきます」

C 「それでは、③いったん切らせていただきます」

## 2

「お待たせして大変申し訳ありません。田中は④どうやら電話が長引いているようでして……」

「いえ、大丈夫ですよ」

A 「大変申し訳ありませんが、もう少しお待ちいただけますか？」

B 「恐れ入りますが、これ以上は結構です」

C 「さようでございますか。それではお待ちください」

## ノート

## ① 会議に出ている

→ 会議に出席している

## ② メモか何か入れてもらえませんか？

→ 会議の出席者にメモを回して用件を知らせてほしいという依頼。本当に緊急の場合にしかやってはいけない。

## ③ いったん切らせていただきます

→ 明らかに一度電話を切ったほうが効率がよい場合は、このように言って後から折り返し電話すること。その場合は、だいたいいつくらいに電話ができるか伝えるように。

## ④ どうやら電話が長引いているようでして……

→ はっきり理由はわからないが、名指しされた人の電話が終わりそうもないときに使う。「どうやら」は、確実でないが、なんとなく、という意味。

## チャレンジ 1 モノローグ 録音例

(これは日本語話者が自然に話した一例です)

えーっと今の仕事を選んだ理由は、一番には⑤一部上場企業の本社で働きたかったからです。⑥ちゃんとした大きい会社だと、自分も学ぶところが多いんじゃないかな、と思ったので。2番目は、やっぱり今まで自分がやってきた仕事とちょっとでも関連のある部署がよかったので、そういう求人を探しました。それから、家から30分以内で通える場所っていうのも重要なポイントだったと思います。まあ総合的に判断して、よかったんじゃないかな、という感じです。

## チャレンジ 2 ロールプレイ録音例

(これは日本語話者同士の会話の一例です)

CD  
36

「お待たせいたしました。⑦久保田を呼びに参りましたら、もう今ミーティングから戻ってくるそうです」  
 「あ、そうですか。もうすぐ席に戻られるんですね?」  
 「はい。ですので大変申し訳ございませんが、⑧もう少々、お電話このままお待ちいただけますか?」  
 「わかりました」

## ⑤ 一部上場企業

→東京証券取引所の第一部に上場している企業

## ⑥ ちゃんとした大きい会社

→上場企業や歴史のある企業、一般的に名前が知られている会社、などを指すことが多い。

## ⑦ 久保田を呼びに参りましたら

→久保田さんを呼びに行ったら、とはお客様には言わないこと。

## ⑧ もう少々、お電話このままで

→電話を切らないで、という意味。

## 語彙

日本語	英語	中国語	韓国語
前任者	predecessor	原负责人	전임자
後任者	successor	现负责人	후임자
検討	review, consideration	研究; 磋商	검토
いったん	once, momentarily	临时, 暂时	일단
求人	job offer	招人, 招工	구인
ポイント	point	点; 要点	포인트
ミーティング	meeting	会议	미팅



電話を  
受ける



## Unit 19

### 怒っている相手に謝る

#### キーセンテンス

ご迷惑をおかけしまして、大変申し  
訳ございません

ポイント

- 「どちらが悪い」ではなく、相手を怒らせてしまっていることに対してお詫びする
- 相手の言い分にきちんと共感する態度を示そう

#### チェック 1

#### 語彙・表現

問題●次の問題の答えとして正しいものを、A～Cから1つ選んでください。

#### 1 怒っているお客様の主張へのあいづち

- ☐ A 「そのようなことは無いはずですが……」
- ☐ B 「おっしゃることはごもっともです」
- ☐ C 「そんなにお怒りになっているんですね」

#### 2 謝ること

- ☐ A お詫び
- ☐ B お忍び
- ☐ C お辞儀

#### 3 主張したい事柄

- ☐ A 告げ口
- ☐ B 言い逃れ
- ☐ C 言い分

## チェック 2

## リスニング

CD  
XX

問題●次の2人の会話を聞いて、その後に続く言葉として適切なものを、A～Cから1つ選んでください。

1

- ☐ A 「それはこちらの不手際で、大変申し訳ございません」  
☐ B 「そうですねえ……」  
☐ C 「そう言われましても致し方ありません」

2 (最後の発話の続きを答えること)

- ☐ A 「…… ご迷惑をお掛けしました」  
☐ B 「…… それが、何度か携帯で呼んでいるんですが、まだこちらに連絡がないんです」  
☐ C 「…… そんなはずはございませんが」

## チャレンジ 1

## モノローグ

(注意) 下書きをしないで、1分以内に話し出し、2分ぐらいで終わりましょう。

問題●最近あなたが怒られた時のことについて、話してください。何について、誰にどうして怒られたのですか？ その時の状況を詳しく説明してください。

## チャレンジ 2

## ロールプレイ

(注意) ロールケースAをしてください。  
Bは日本語話者に頼みましょう。

CD  
38

怒っているお客様に、不在の担当者に代わって謝る。

## ロールケース A

あなたの名前は上田さんです。お客様から怒って電話がかかってきました。上司の長瀬さんは今日は取引先へ一日中行っています。明日は必ず連絡させると伝えてください。

## ロールケース B

あなたはインターナショナル産業の川原さんです。先日から何度も連絡を頼んでいる取引先の長瀬さんが連絡してきません。急ぎの用件なのでもう一度電話して、どうなっているか抗議してください。(Bから始めてください)

## チェック 1 語彙・表現……解答・解説

## 1 正解: B

**解説** お客様が怒って電話をしてきた場合、まずは反論したりせず、相手の言い分に対して共感を示すことが最も大切。

## 2 正解: A

**解説** Cのお辞儀は腰を折って頭を下げる動作。対面できちんとお詫びするときには、深々とお辞儀することが多い。

## 3 正解: C

**解説** 「言い分」が正解だが、これはお客様に対しては使わないので注意。「そちらの言い分は何ですか？」などというのは失礼。社内で「あちらの言い分は～ということでした」というふうに使うことが多い。

## チェック 2 リスニング……解答・解説

## 1 正解: A

**解説** お客様から苦情が来た場合、自分に関係なくても会社の代表としてまず謝ること。どちらに（誰に）原因があるか、というのはまた別の話。謝らなければ、そのことで更に相手を怒らせる可能性がある。

## 2 正解: B

**解説** 「どうなってるんです？」などと、怒ったお客様から現状を聞かれた場合は、答えられる範囲で進捗具合<sup>しんしよく</sup>を伝えること。

## スクリプト

## チェック 2 リスニング

CD  
37

## 1

「経理の担当の方、お願いします」

「経理担当はただ今、席を外しておりますので、私でよろしければ承りますが……」

「あのですね。先週こちらに送っていただいた請求書ですけど、宛名<sup>あて</sup>が間違っていたので、①たらい回しになってたんですよ……。こういうことがあると困るんですけど……」

A 「それは②こちらの不手際で、大変申し訳ございません」

B 「そうですね……」

C 「そう言われましても致し方ありません」

## 2

「そちらの斉藤さんに出先から連絡いただくように、午前中をお願いしてんですけど、まだ電話いただけてないんですが、どうなってるんですか？」

「申し訳ございません……（続きを答えること）」

A …… ご迷惑をお掛けしました」

B …… それが何度か携帯で呼んでいるんですが、まだこちらに連絡がないんです」

C …… そんなはずはございませんが」

## ノート

## ① たらい回しになってた

→ 郵便や書類が、宛先がわからなかったり、担当部署が不明だったりして、ぐるぐるといろいろな場所を回ること。

## ② こちらの不手際で、大変申し訳ございません

→ とりあえず謝る場合、「こちらの不手際で……」というフレーズをよく使う。お客様の苦情がはっきりわかっていない場合でも使えるので便利。「こちらの不注意で……」と言ってもよい。

## チャレンジ 1 モノローグ 録音例

(これは日本語話者が自然に話した一例です)

最近怒られたこと……そうですね。この間、社内の部署の人が問い合わせ電話をかけてきた時に、その担当者が不在で私が伝言を受けたんですね。それでその後③メモを置いておいたんですけど、どうやら④そのメモに対応してもらえなかったみたいで。次にまた同じ方から電話がかかってきて、また私が電話に出たんですけど、その時もまた担当者が不在で。それで「確かに申し伝えますので……。」って言ったら、「この間もそう言ってましたよね？ 本当に伝えてくれたんですか？ 今度は大丈夫なんですよ？」って、ちょっと怒られて……。担当者のせいなんですけど、そう言うと言い訳みたいになってしまうので……。その時は結構困りましたね。

## チャレンジ 2 ロールプレイ録音例

(これは日本語話者同士の会話の一例です)

CD  
38

「あ、すみません。インターナショナル産業の川原なんですけど、長瀬さん、いらっしゃいますか？」  
「川原様、いつもお世話になっております。あいにく長瀬は、今日は⑤別の場所に⑥一日中詰めているんですが……」  
「そうですか。あのー、実は、この間から何度も連絡をお願いしてるんですけどね、⑦一向に連絡がないし、いつ電話してもいないし、そちらは⑧いったいどうなってるんですか？」  
「ご迷惑をおかけしまして、大変申し訳ございません」  
「いや、⑨別にあなたに謝ってほしいわけじゃないんですけどね。こちらも急いでいるんで実際、困ってるんですよ」  
「ごもっともです。あの、長瀬はあしたはこちらに出社いたしますので、⑩明日の朝一番で、必ずご連絡させていただきます」  
「お願いしますよ」  
「はい。⑪私(わたくし)、上田が確かに承りましたので……」

## ③ メモを置いておいた

→「伝言を置いておきました」とはあまり言わない。

## ④ そのメモに対応してもらえなかった

→この場合「メモ」は伝言内容を指す。

## ⑤ 別の場所

→お客様に対して、担当者は別のお客様の所に行っているとは言わず、「別の場所」のようにぼかして言うといふ。

## ⑥ 一日中詰めているんですが……。

→その場所から一日中離れられない状態。「缶詰になっている」ともいう。

## ⑦ 一向に連絡がない

→「一向に」はひたすらの意味。ずっと待っても連絡がないときによく使うフレーズ。少し怒った気持ちを含んでいる。

## ⑧ いったい、どうなってるんですか？

→「いったい」も強調する言葉なので、怒っている心情を表している。「一体全体、どうなってるんですか？」だと、更に強調した口調になる。

## ⑨ 別にあなたに謝ってほしいわけじゃないんですけどね。

→こちらがとりあえずお客様に謝った後などに言われることが多い。だが、謝罪しなければ別の怒りを買う恐れがあるので、気にせずに謝ろう。

## ⑩ 明日の朝一番で

→明日の一番最初に、という意味。

## ⑪ 私(わたくし)、上田が確かに承りましたので……

→「確かに」を付け加えることで、お客様に安心感を与える。

## 語彙

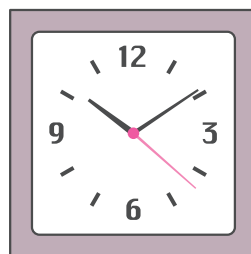
日本語	英語	中国語	韓国語
抗議	protest	抗议	항의
共感	sympathy	同感, 共鸣	공감
苦情	complaint	抱怨, 不满, 意見	불평
現状	current state	现状	현상
進捗 <small>しんちよく</small>	progress	进展, 进度	진척
経理	accounting	财务管理; 会计事务	경리
宛名 <small>あてな</small>	addressee, address	收件人姓名	편지나 메일에 쓰는 상대방의 이름



電話を  
受ける

## Unit 20

### 自分で対応できないとき



#### キーセンテンス

恐れ入りますが、私ではわかりかね  
ますので……、少々お待ちください

ポイント

- 解決策を折り返し電話する場合は、「いつごろ電話するか」を相手に伝える
- 間違っても「自分には関係ない」というような口調で対応しないように

#### チェック 1

### 語彙・表現

問題●次の問題の答えとして正しいものを、A～Cから1つ選んでください。

#### 1 「わからない」の婉曲表現

- ☐ A わかりかねる
- ☐ B わかるはずもない
- ☐ C わかりきっている

#### 2 相手にとって不便・不利益になることが続けて起きたときのフレーズ

- ☐ A 「追々、申し訳ございません」
- ☐ B 「重ね重ね、申し訳ございません」
- ☐ C 「常々、申し訳ございません」

#### 3 「上司」の意味

- ☐ A 偉い者
- ☐ B 切れ者
- ☐ C 上の者

## チェック 2

## リスニング

CD  
39

問題●次の2人の会話を聞いて、その後に続く言葉として適切なものを、A～Cから1つ選んでください。

1

- ☐ A 「担当がつかまり次第、ご連絡させていただくということで、いかがでしょうか？」
- ☐ B 「担当がわかり次第、ご連絡させていただいて、よろしいでしょうか？」
- ☐ C 「担当が集まり次第、ご連絡差し上げても、よろしいでしょうか？」

2

- ☐ A 「そちらでしたら詳しい者からご案内させていただきますので、少々お待ちくださいませ」
- ☐ B 「残念ながら、私（わたくし）ではわかりかねますので……」
- ☐ C 「今はちょっと不都合なんですが……」

## チャレンジ 1

## モノローグ

(注意) 下書きをしないで、1分以内に話し出し、2分ぐらいで終わりましょう。

問題●仕事で自分一人では対応できなくてほかの人に助けてもらった経験はありますか？その時のことを教えてください。

## チャレンジ 2

## ロールプレイ

(注意) ロールケースAをしてください。  
Bは日本語話者に頼みましょう。

CD  
40

クレーム電話に対応できない。

## ロールケース A

あなたは新東京食品の根岸さんです。終業時間後にお客様から製品へのクレーム電話が入りました。あなたには対応できないので、改めてこちらから連絡するよう言ってください。

## ロールケース B

先日納入された餃子製造機に不良品がありました。皮が上手く包めないので使い物になりません。取引先に大至急修理か交換してくれるよう電話してください。(Bから始めてください)



## チェック 1 語彙・表現……解答・解説

## 1 正解: A

**解説** 「わかりかねる」は「わかりたいけどわからない」というニュアンスがあるので、ビジネスシーンではよく使われる。ただ「わからない」だと、わかろうとしているのだけど、というニュアンスはない。

## 2 正解: B

**解説** 「たびたび」「何度も」ともいう。Cの常々は「いつも」の意。

## 3 正解: C

**解説** 社内で自分より上の地位で働いている人を指す。例)「ちょっと上の者と相談してみます」。反対は「下の者」。例)「片付けは下の者にやらせますから、置いておいてください」

## チェック 2 リスニング……解答・解説

## 1 正解: A

**解説** 「担当がつかまり次第」、つかまえる＝連絡が取れる、ということなので、担当者と連絡が取れ次第という意味。

## 2 正解: A

**解説** 自分で回答できない場合、「私ではわからない」というネガティブメッセージではなく、「ほかの人ならもっとよくわかる」というポジティブメッセージで切り返すと、印象がよい。

## スクリプト

## チェック 2 リスニング

CD  
39

## 1

「そちらの商品についてお伺いしたいんですが」  
「商品についてのお問い合わせでございますね? ただいま担当者が席を外しております、<sup>①</sup>私(わたくし)ではちょっとわかりかねるのですが……」  
「そうですか。ちょっとどうしても今日中に知りたいことがあったんですけどねえ……」

- A 「担当がつかまり次第、ご連絡させていただくということで、いかがでしょうか?」  
B 「担当がわかり次第、ご連絡させていただいて、よろしいでしょうか?」  
C 「担当が集まり次第、<sup>②</sup>ご連絡差し上げても、よろしいでしょうか?」

## 2

「あの一、来月<sup>③</sup>御社が主催される展示会について、お聞きしたいんですけど……」  
「来月の展示会のご案内ですね?」  
「はい。<sup>④</sup>今、お時間よろしいですか?」  
A 「そちらでしたら<sup>⑤</sup>詳しい者からご案内させていただきますので、少々お待ちくださいませ」

## ノート

① 私(わたくし)ではちょっとわかりかねるのですが……

→ 自分で対応できないときの決まり文句。必ず覚えておこう。

② ご連絡差し上げても、よろしいでしょうか?

→ 「ご連絡させていただく」と同じ意味。

③ 御社

→ 相手側の会社のことを敬っていう言葉。書き言葉の場合は「貴社」のほうが一般的。反対語(自分の会社をいう場合)は「弊社」が一般的。

④ 今、お時間よろしいですか?

→ 問い合わせ電話などをした際に、相手に対応する時間があるかどうかを聞く決まり文句。

⑤ 詳しい者からご案内させていただきます

→ 「詳しい者＝担当者」と思ってよい。例) 詳しい者からご説明させていただきます。

B「残念ながら、私(わたくし)ではわかりかねますので……」

C「今はちょっと不都合なんですが……」

### チャレンジ 1 モノローグ 録音例

(これは日本語話者が自然に話した一例です)

この間の3月の話なんですけど、会社の新人研修で使うテキストの中にミスプリントがあったのに気付かずに、そのまま印刷してしまって、何百冊も訂正のシールを貼らない<sup>⑥</sup>といけない羽目になってしまったことがあって……。その時は、さすがに1人でやってたら間に合わないタイミングだったので、部署のほかの人に頼んで、4人くらいで<sup>⑦</sup>一気にシール貼りしてもらいました。

### チャレンジ 2 ロールプレイ録音例

(これは日本語話者同士の会話の一例です)

CD  
40

「あの、先日、そちらから購入した餃子製造機<sup>ぎょうざ ぞうき</sup>についてなんですけど、<sup>⑧</sup>よろしいですか?」

「はい。どのようなご用件でしょうか?」

「あのですね、餃子を作る時の皮がうまく包めないの、はっきり言って<sup>⑨</sup>使い物にならないんですよ。早急に修理していただくか、それが無理なら交換してもらいたいですけどねぇ」

「<sup>⑩</sup>かしこまりました。えー、恐れ入りますが、その件に関しましては、<sup>⑪</sup>私(わたくし)ではお答えできかねますので、担当の者に申し伝えます」

「いっごろご連絡いただけそうですか? ちょっと急いでるんですけど……」

「あいにく担当者が本日、出張中でした……。明日のご連絡でよろしいでしょうか?」

「そうですか。じゃあ、なるべく早くお願いします」

#### ⑥ ～といけない羽目になってしまった

→「羽目」は成り行きでそうってしまった困った状況のこと。

#### ⑦ 一気に～する

→休まないで何かを行うこと。例) 一気に書類を仕上げる。

#### ⑧ よろしいですか?

→「よろしいですか?」だけで、「今、お時間よろしいですか?」の意味を表している。

#### ⑨ 使い物にならない

→「使えない」という意味の慣用句

#### ⑩ かしこまりました。

→本来は「依頼を承る」意味で使われるが、お客様の要求を受けるかどうかまだわからない場合でも、要求内容はわかったという意味で使ってもよい。

#### ⑪ 私(わたくし)ではお答えできかねますので

→自分で対応できないときに使うフレーズ。「私ではわかりかねますので」とは違い、その件に関して答える立場にない(上司に決定権があるなど)場合によく使う。

## 語彙

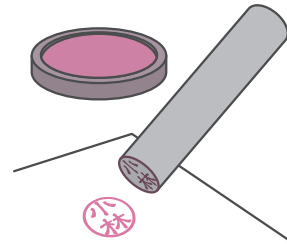
日本語	英語	中国語	韓国語
不都合	inconvenient	不合适, 不妥	불편함
終業時間	finishing time	下班时间	종업시간
製品	product	产品	제품
不良品	defective product	残次品; 废品	불량품
展示会	exhibition	展览会	전시회
新人研修	training for new employees	新职工培训; 新员工培训	신인연수
訂正	correction	订正; 更正	정정



電話を  
かける

## Unit 21

### 取り次ぎを頼む



#### キーセンテンス

わたくし

私、谷川物産の林と申しますが、木村様、お願いできますでしょうか？

ポイント

- こちらから電話をかける場合は、必ず最初に社名と個人名を名乗ろう
- 電話は相手の仕事を中断させるものだという認識を持つこと

#### チェック 1

#### 語彙・表現

問題●次の問題の答えとして正しいものを、A～Cから1つ選んでください。

#### 1 「お手すき」の意味

- ☐ A 手が素早い
- ☐ B 手を洗っている
- ☐ C 手が空いている

#### 2 木村さんが席にいるか聞くときの表現

- ☐ A 「木村様はご在籍でしょうか？」
- ☐ B 「木村様はご在席でしょうか？」
- ☐ C 「木村様はお席にいるでしょうか？」

#### 3 相手に伝えなくてはならないこと

- ☐ A 案件
- ☐ B 用件
- ☐ C 事件

## チェック 2

## リスニング

CD  
41

問題●次の2人の会話を聞いて、その後に続く言葉として適切なものを、A～Cから1つ選んでください。

1

- ☐ A 「はい。三宮電機の者ですが……」  
☐ B 「はい。三宮電機の人ですが……」  
☐ C 「はい。三宮電機の方ですが……」

2

- ☐ A 「先日お送りいただいた請求書の用事で、お電話させていただきました」  
☐ B 「先日お送りいただいた請求書の事件で、お電話させていただきました」  
☐ C 「先日お送りいただいた請求書の件で、お電話させていただきました」

## チャレンジ 1 モノローグ

(注意) 下書きをしないで、1分以内に話し出し、2分ぐらいで終わりましょう。

問題●取引先へ電話したとき、最初に電話に出た人がどんな対応だと気持ちがいいですか？ 逆にどんな人だと嫌ですか？ 今までに印象に残っている例がありますか？ それぞれ説明してください。

## チャレンジ 2 ロールプレイ

(注意) ロールケースAをしてください。  
Bは日本語話者に頼みましょう。

CD  
42

## よく知る取引先に電話して取り次ぎを頼む

## ロールケース A

あなたは山村不動産の冬木さんです。毎日電話している取引先の三田村さんの直通ダイヤルに電話してください。用件は、先日頼まれていた見積もりができたが、郵送したほうがいいのかどうか、ということです。

## ロールケース B

あなたは町田ハウスの水木さんです。隣の席の三田村さんの電話に出てください。社内のルールで、電話に出る時は「町田ハウスです。」と言い、取り次ぐ前には必ず用件を聞くことになっています。(Bから始めてください)

## チェック 1 語彙・表現……解答・解説

## 1 正解: C

**解説** 「お手すき」は「手が空いている」ということ。「空く」は「電車がすく」「お腹がすく」のように使い、「減る」「暇になる」という意味。

## 2 正解: B

**解説** 席にいるというのは「在席」。学校や企業に属していることは「在籍」という。

## 3 正解: B

**解説** A「案件」は調査などの対象になっている問題。Cの「事件」は社会的に問題になる出来事。

## チェック 2 リスニング……解答・解説

## 1 正解: A

**解説** 自分のことをへりくだって言うときは「～(社名など)の者」を使う。「～の者」→「～の人」→「～の方」の順で敬度が上がっていく。

## 2 正解: C

**解説** 「～の件」の「件」は「こと」とほぼ同じ意味だが、ビジネスの電話では「請求書のことでお電話しました」と言うより、「請求書の件で」と言ったほうがよい。

## スクリプト

## チェック 2 リスニング

CD  
41

## 1

「三宮電機①ロジスティックス事業部の高田と申しますが、②大村様、お願いいたします」

「高田様……失礼ですが、もう一度、会社名をお願いできますか？」

A 「はい。三宮電機の者ですが……」

B 「はい。三宮電機の人ですが……」

C 「はい。三宮電機の方ですが……」

## 2

「③いつもお世話になっております。池田通運の森ですが、大沢様はいらっしゃいますか？」

「森様、いつもお世話になっております。本日はどのようなご用件でしょうか？」

A 「先日お送りいただいた請求書の用事で、お電話させていただきました」

B 「先日お送りいただいた請求書の事件で、お電話させていただきました」

C 「先日お送りいただいた請求書の件で、お電話させていただきました」

## ノート

## ① ロジスティックス

→ 企業内の物流を管理するシステム(logistics)。最近は物流企業や物流部門の名称が「ロジスティックス」になっていることが多い。

## ② 大村様、お願いいたします。

→ 自分がかけた電話番号が直通ダイヤルとわかっている場合は「～様(さん) お願いできますか？」と質問形にしなくてもよい。

## ③ いつもお世話になっております。

→ よく電話をかける取引先には、必ずこの一言を付け加えよう。朝なら「おはようございます。いつもお世話になっております」と言うと、更に好感度アップ。

## チャレンジ 1 モノローグ 録音例

(これは日本語話者が自然に話した一例です)

うーん、そうですね。やっぱり明るい対応の人だと、こちらも何だか元気な気分になる感じで、気持ちがいいですね。明るくてもあんまり早口だったりすると、なんか急いでるのかなあ？ とか、忙しかったかなあ？ とか思って、気になるときもあるので、やっぱりちょっとゆったり話してもらえるとありがたいですね。逆に嫌なのは、なんか④気だるそうな、⑤やる気のなさそうな対応をする人。何かこっちが電話したらいけないみたいで、ちょっと⑥むかつきますね。今までで印象に残っている人……うーん。そうですねえ。あ、前によく電話していた取引先の女の人の人なんですけど、私が最初に「おはようございます」と言うだけで、名前を言う前に「あ、〇〇様ですね？ おはようございます」って言われたことがよくあって。何かこう、声を覚えてくれてるのかな？ って思うと、やっぱりうれしいですね。

## ④ 気だるそうな

→なんとなく元気がなくて動きたくなさそうな、疲れた様子。

## ⑤ やる気のなさそうな対応

→何も自分でやろうと思っていないような対応。

## ⑥ むかつきます

→腹が立つ、と同じ意味。

## チャレンジ 2 ロールプレイ録音例

(これは日本語話者同士の会話の一例です)

CD  
42

「はい。町田ハウスです」  
 「あ、山村不動産の冬木です。お世話になっております。⑦三田村さんでいらっしゃいますか？」  
 「あ、いえ私(わたくし)、水木と申します」  
 「あ、失礼いたしました。あの三田村様をお願いしたいのですが、今、いらっしゃいますか？」  
 「はい。冬木様、今日どのようなご用件でしょうか？」  
 「あの、先日ご依頼いただいていた見積書が出来上がったんですが、郵送させていただいたほうがいいかどうかのご確認で、お電話いたしました」  
 「かしこまりました。少々お待ちくださいませ」

## ⑦ 三田村さんでいらっしゃいますか？

→直通ダイヤルで、おそらく本人が出るだろうとか、本人の声かな？ と思われる場合は、「～さん(様)でいらっしゃいますか？」と、本人がいるかどうかの確認ではなく、本人かどうかの確認をしてもよい。

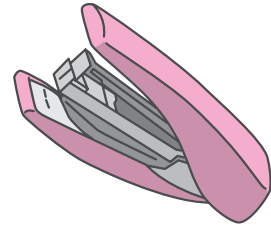
## 語彙

日本語	英語	中国語	韓国語
不動産	real estate	不动产	부동산
社内	internal, company	公司内部	사내
ルール	rule	规则, 规范; 章程	룰
通運	(express) shipping	运输	통운



電話を  
かける

## Unit 22 アポイントをとる



### キーセンテンス

3月8日の11時でいかがでしょうか？

ポイント

- 何の用件で電話をしたか最初に告げること
- 最後に、日にち・曜日・時間・場所の4つを、もう一度確認しよう

### チェック 1

### 語彙・表現

問題●次の問題の答えとして正しいものを、A～Cから1つ選んでください。

#### 1 方法・準備・日時などを前もって相談しておくこと

- ☐ A すり合わせ
- ☐ B 打ち合わせ
- ☐ C 音合わせ

#### 2すでに予定があること

- ☐ A 先約が入っている
- ☐ B 先約になっている
- ☐ C 先約の予定

#### 3 仕事のアポイントを延期するときに使う表現

- ☐ A またいつか
- ☐ B また後日
- ☐ C また今度

## チェック 2

## リスニング

CD  
43

問題●次の2人の会話を聞いて、その後に続く言葉として適切なものを、A～Cから1つ選んでください。

1

- ☐ A 「では、いつが暇ですか？」  
☐ B 「では、あしたでも大丈夫ですよ」  
☐ C 「では、あしたはいかがでしょうか」

2

- ☐ A 「それでは、近いうちにパンフレットをお届けしたいのですが……」  
☐ B 「それでは、近くにパンフレットをお届けしたいのですが……」  
☐ C 「それでは、近場でパンフレットをお届けしたいのですが……」

## チャレンジ 1 モノローグ

(注意) 下書きをしないで、1分以内に話し出し、2分ぐらいで終わりましょう。

問題●あなたの会社の規則やルール、しきたり(はっきり決まってはいるけれどみんながそうしていること)について、詳しく説明してください。「嫌だな」「面倒くさいな」と思うものや、良いことだなと思うものはありますか？

## チャレンジ 2 ロールプレイ

(注意) ロールケースAをしてください。  
Bは日本語話者に頼みましょう。

CD  
44

ミーティングのアポイントをとる。

## ロールケース A

あなたは広告会社の社員です。電話で取引先の新商品の広告費のミーティングのアポイントを取ってください。急いでいるので、なるべく早いほうがいいです。あなたはあしたの午後は外出の予定です。(Aがアポイントを取るところから始めてください)

## ロールケース B

あなたの会社の新商品のことで、広告会社の人から電話がかかってきました。応対してください。今週の予定は、あしたの3時から5時まで以外は予定が詰まっています。来週なら今のところ大丈夫です。



## チェック 1 語彙・表現……解答・解説

## 1 正解：B

**解説** Aの「すり合わせ」は、意見などがびったり合うまで話し合うこと。例)「会社の今後の方向性についての意見をすり合わせる」など。

## 2 正解：A

**解説** 「先約」は前にしていた約束のこと。「先約がある」「先約が入っている」というように使う。

## 3 正解：B

**解説** 「また後日」は今日より後の日という意味。この場合、Cの「また今度」も意味としては間違いではないが、仕事では「後日」を使うほうがよいだろう。「また今度」は、よく知っている取引先や、仲の良い社内の人には使ってもよい。

## チェック 2 リスニング……解答・解説

## 1 正解：C

**解説** 相手から「今週なら大丈夫」と言われた場合、Bのように「あしたでも大丈夫ですよ」と自分の予定を先に言ってしまうのではなく、「あしたはいかがでしょうか?／いかがですか?」とまず相手の都合を再確認すると、礼儀正しい印象になる。

## 2 正解：A

**解説** 「近いうちに」というのは時間的に近いということで、今からあまり時間が経たない間に、という意味。Cの「近場」は、場所的に近いこと。例) 近場でどこかいいお店はありますか?

## スクリプト

## チェック 2 リスニング

CD  
43

## 1

「では、一度そちらにお伺いしたいのですが、来週①ご都合のよい日はございますか?」

「来週はちょっと②先約でいっぱいです……。今週なら大丈夫なんですが……」

A 「では、③いつが暇ですか?」

B 「では、あしたでも大丈夫ですよ」

C 「では、あしたはいかがでしょうか」

## 2

「本日は、今お使いいただいているコピー機の、最新機種のご案内でお電話させていただきました」

「そうですか。わざわざありがとうございます。では社内で検討させていただきますので、④パンフレットか何か頂けますか?」

A 「それでは、近いうちにパンフレットをお届けしたいのですが……」

B 「それでは、近くにパンフレットをお届けしたいのですが……」

C 「それでは、近場でパンフレットをお届けしたいのですが……」

## ノート

## ① ご都合のよい日

→「ご都合のよい～」はアポイントを取るときには欠かせない便利な表現。ご都合のよい(日/時間/時)などとアレンジして使える。

## ② 先約でいっぱい

→先約が入っている・予定が入っている・予定が詰まっている、とも言う。

## ③ いつが暇ですか?

→あまりよい印象を与えない。「暇」という言葉はその人が仕事がないような意味にもなるので、注意して使うこと。

## ④ パンフレットか何か

→「～か何か」は「～」のものと似たものを指す。この場合「パンフレットかパンフレットに似たもの」。例)「明細か何かお持ちじゃないですか?」「伝票の控えか何か頂きたいんですけど……」

## チャレンジ 1 モノローグ 録音例

(これは日本語話者が自然に話した一例です)

今の会社の規則……そうですね、規則っていうか⑤環境問題に全社で取り組んでいるので、ゴミの分別がすごく細かいです。空き缶とかペットボトルだけじゃなくて、ホチキスの針とか、同じ紙でも裏がツルツルとかザラザラとかで捨てる場所が違います。なので、ホチキスどめした紙の資料は、捨てるときはいちいちホチキスを外してバラバラに捨ててます。まあ、いいことなんだけど、毎日のことなのでちょっと面倒くさいですね。後、これはしきりになるのかな？ 毎朝、始業時間の10分前からテープで社歌が流れて、その後は⑥社のオリジナル体操があって、始業のチャイムが鳴ったら全員立ち上がって「おはようございます」って挨拶してから、座って仕事を始めます。

## チャレンジ 2 ロールプレイ録音例

(これは日本語話者同士の会話の一例です)

CD  
44

「今日お電話したのは、御社の新商品の広告費について、一度打ち合わせをお願いしたいと思ひまして。⑦早速なんですが、今週⑧ご都合のよい日はございますか？」  
「今週ですか……今週はもうだいぶ⑨予定が詰まってまして……。あしたの3時から5時でしたら空いてますが」  
「そうですか……。実はあしたの午後は⑩ちょうど先約がありまして……。では、来週月曜日の午前中ではいかがでしょうか？」  
「来週月曜でしたら、⑪今のところ大丈夫です」  
「では、来週月曜日の午前10時から、ということでよろしいでしょうか？」  
「月曜日の10時からですね。わかりました。」  
「それではよろしくお願ひいたします。失礼いたします。」

## ⑤ 環境問題に全社で取り組んでいる

→「～に全社で取り組んでいる」は、よく聞く表現。「全社」はその会社全体で、という意味。

## ⑥ 社のオリジナル体操

→「社」は「会社」で、主に自分の会社を使う。例)「社の紹介」「社に戻る」など。

## ⑦ 早速なんですが

→あいさつの後、すぐに用件に入りたいときに使うクッションワード。「早速ですが」「早速ですけれども」とも言う。

## ⑧ ご都合のよい日はございますか？

→自分の予定を言うより先に、まず相手の都合を聞くこと。

## ⑨ 予定が詰まってまして……

→「詰まる」はすきまなくいっぱい入っているということなので、「予定がいっぱい」と同じ意味。「予定が詰まってまして……」「予定がいっぱいでして……」というふうに語尾をはっきりさせないことで、相手に悪いと思っている雰囲気が出せる。

## ⑩ ちょうど先約がありまして……

→これも⑨と同じで、先約があるというのは相手にとって不都合な情報なので、言い切りの形で話さないこと。

## ⑪ 今のところ大丈夫です。

→「今のところ大丈夫です」は、今は大丈夫だがもしかしたら今後ダメになるかもしれない、というニュアンスを多少含んでいる。

## 語彙

日本語	英語	中国語	韓国語
パンフレット	brochure	小册子；产品宣传册	팜플렛
アレンジ	arrangement	安排	계획하다, 준비하다
明細	details, statement	详单；详细内容	명세
伝票	voucher	发票, 单据	진표
分別	separation	分类	분별
空き缶	empty can	空罐儿；空罐头盒儿	빈깡통
ペットボトル	plastic bottle	塑料瓶；饮料瓶	페트 병
ホチキス	stapler	订书机	호치키스
しきり	customary practice	惯例, 常规	관습



電話を  
かける

## Unit 23 問い合わせをする



### キーセンテンス

今、少しお時間よろしいでしょうか？

ポイント

- 用件が多いときは、個条書きにして手元に置いておこう
- 出勤直後や昼休み、終業時間ぎりぎりの電話は、できるだけやめよう

### チェック 1

### 語彙・表現

問題 ● 次の問題の答えとして正しいものを、A～Cから1つ選んでください。

#### 1 「個条書き」の意味

- ☐ A 縦書きにすること
- ☐ B いくつかある用件を一つひとつ分けて書くこと
- ☐ C 一つひとつカードに分けて書くこと

#### 2 昼の12時から1時くらいの時間に取引先へ電話をかけたときの表現

- ☐ A 「お昼時に申し訳ございません」
- ☐ B 「昼休みですが大丈夫ですか？」
- ☐ C 「ご面倒をおかけいたします」

#### 3 相手が現在、電話できる状態かどうか、確認する表現

- ☐ A 「今、5分だけ私にいただけますか？」
- ☐ B 「今、少々時間を割いていただけますか？」
- ☐ C 「今、少しお時間よろしいでしょうか？」

## チェック 2

## リスニング

CD  
45

問題●次の2人の会話を聞いて、その後に続く言葉として適切なものを、A～Cから1つ選んでください。

1

- ☐ A 「そうですか。では、どちらにお聞きすればよろしいでしょうか？」  
☐ B 「そうですか。では、誰にお聞きするのが正しいですか？」  
☐ C 「そうですか。では、どの人が担当者ですか？」

2

- ☐ A 「そちらがお暇になったらで構いません」  
☐ B 「まあ、適当な時に教えていただけたらいいんですけど」  
☐ C 「急ぎではございませんので、お時間のある時にでもお願いいたします」

## チャレンジ 1 モノローグ

(注意) 下書きをしないで、1分以内に話し出し、2分ぐらいで終わりましょう。

問題●電化製品などのヘルプデスクやカスタマーサービスへ、電話で問い合わせたことはありますか？（あなたの国での経験でもいいです）  
 その中で、今でもいちばん印象に残っている時のことを詳しく説明してください。

## チャレンジ 2 ロールプレイ

(注意) ロールケースAをしてください。  
 Bは日本語話者に頼みましょう。

CD  
46

## 取引先に請求書について問い合わせる

## ロールケース A

あなたはイロハ工業の野本さんです。今の時間は11時50分ですが、急ぎで取引先に電話して、先日送られてきた請求書の金額について確認をしてください。用件は5分ほどで終わると思います。（電話を取り次いでもらったところまでで、ロールプレイを終わってください）

## ロールケース B

あなたはABC機械の河合さんです。会社の昼休みは12時からです。取引先から問い合わせがありました。請求書の担当者は経理担当の石田さんです。（Bから始めてください）

## チェック 1 語彙・表現……解答・解説

## 1 正解: B

**解説** 「個条書き」は、たくさんある用件を分けて書いたもので、その一つひとつはあまり長くないほうがよい。番号を付ける場合も多い。メモや報告書を書くときによく使う。例)「問題点を個条書きにする」

## 2 正解: A

**解説** 昼休みと思われる時間に電話をするときは、「お昼時に申し訳ございません／すみません」と最初にひと言謝ろう。「お昼時に」の部分に「朝早くに」「夜遅くに」や「勤務時間外に」などを入れてもよい。

## 3 正解: C

**解説** 一般的に「今、お時間よろしいですか?」「今、お電話よろしいでしょうか?」「今、お話ししてもよろしいでしょうか?」というふうにする。Bの「時間を割く」は、余裕のない時間の中で無理をして何かするという意味なので、「時間を割いていただいてありがとうございます」とは言うが、「時間を割いていただけますか?」とは、あまり言わない。

## チェック 2 リスニング……解答・解説

## 1 正解: A

**解説** 「誰」「どの人」のような直接的な表現ではなく、「どちら」とぼかした表現で質問するほうが、丁寧な印象を相手に与える。

## 2 正解: C

**解説** 質問の答えをそれほど急いでいないときは、「お時間のある時にでも……」と、相手の都合を思いやるようにすること。Bの「適当な時」というのは、いつが適当か相手にわかりにくいので不親切。

## スクリプト

## チェック 2 リスニング

CD  
45

## 1

「恐れ入ります。御社の①今年度のカタログ内容について、少しお伺いしたいことがあるのですが……」

「カタログ内容へのお問い合わせですね? 申し訳ありませんが、今期から担当者が変わりました……」

A 「そうですか。では、どちらにお聞きすればよろしいでしょうか?」

B 「そうですか。では、誰にお聞きするのが正しいですか?」

C 「そうですか。では、どの人が担当者ですか?」

## 2

「来月の会議の日程ですが、②予定を押さえておきたいので、もう大体お決まりでしたら、教えていただきたいのですが……」

「かしこまりました。いつまでにお返事させていただければよろしいですか?」

A 「そちらがお暇になったら構いません」

B 「まあ、適当な時に教えていただけたらいいんですけど……」

C 「③急ぎではございませんので、お時間のある時にでもお願いいたします」

## ノート

## ① 今年度

→会社で会計などの都合で決めている1年の区切り。1月や4月からが多いが、会社によって違う。

## ② 予定を押さえておきたい

→「予定を押さえる」はその日時にもうほかの予定を入れないようにすること。「押さえる」はこの場合「確保する」の意味なので、「会場を押さえる」というふうに場所にも使える。

## ③ 急ぎではございませんので

→仕事上の依頼の場合、期限を相手に伝えることがマナー。そのため、相手の回答をそれほど急いで必要としないときには、このようにひと言付け加えると親切。

## チャレンジ 1 モノローグ 録音例

(これは日本語話者が自然に話した一例です)

今までにいちばん印象に残っているのは、パソコンのメールソフトがおかしくなった時に、プロバイダーのヘルプデスクに電話した時です。その時、海外に住んでたんですけど、ずっと何年も使っていたメールアドレスが、受信はできるのになぜか送信できなくなっていました。ずっとそれじゃ、さすがに困るので、仕方なく、海外からだとう④フリーダイヤルは使えないんですけど、ヘルプデスクに電話しました。対応してくれた女性はすごく親切で、あれこれ解決策を考えて「それでは〇〇様、次はこうこう、こうしていただけますか?」とやって、何度も設定を変えてみたり、⑤自分一人の手には負えないと、いったん電話を切って向こうでいろいろ調べてから、折り返し電話してくれたりして、親身になってやってくれたんですけど、結局、解決できなくて、ウェブメールを使うことになっちゃいました。それって、本当だったらすごく嫌なことなんですけど、でも不思議と腹が立たなかったですね。だって⑥あの手この手で1時間半も電話してたんですよ! その徹底したサービスというか親切さが、すごいなーって、なんか素直にあきらめがつきました。

## チャレンジ 2 ロールプレイ録音例

(これは日本語話者同士の会話の一例です。)

「ABC機械、河合でございます」  
 「イロハ工業の野本です。⑦お昼休み前に申し訳ありません。⑧今、5分ほどお電話よろしいでしょうか?」  
 「はい、大丈夫です。どのようなご用件でしょうか?」  
 「あの、先日そちらから送っていただいた請求書の金額について、少し確認させていただきたいことがございまして……。⑨ご担当はどなたでしょうか?」  
 「さようございますか。えーと、⑩請求書関係は経理担当の石田がさせていただきますので、少々お待ちいただけますか?」  
 「はい、よろしくお願いいたします」

CD  
46

## ④ フリーダイヤル

→ 企業などがお客様からの問い合わせなどに使う、電話代がからない電話番号。一般的に0120で始まる。海外や携帯電話からだとフリーダイヤルは使えない。

## ⑤ 自分一人の手には負えない

→ 「手に負えない」は自分一人の力ではできない、ということ。少しマイナスイメージのある言葉なので、お客様に対して「この仕事は私の手には負えません」とは言わないように。

## ⑥ あの手この手で

→ 「いろいろな手法(方法で)」という意味。同じような意味の言葉に「あれこれ」がある。

## ⑦ お昼休み前に申し訳ありません

→ 始業時間直後、お昼休み前後、終業時間直前などに電話するときは、必ずこのようにひと言、謝りのフレーズを付け加えよう。

## ⑧ 今、5分ほどお電話よろしいでしょうか?

→ 相手が忙しそうな時には、自分の問い合わせにどれくらいの時間が必要か伝えると、相手も対応がしやすい。

## ⑨ ご担当はどなたでしょうか?

→ 担当者がはっきりわからない場合、「担当の方をお願いします」と言ってもいいが、「ご担当はどなた／どちらでしょうか?」と質問形にすると軟らかい印象になる。

## ⑩ 請求書関係

→ 「～(名詞)関係」は、はっきりわからないことを問い合わせるときに使うと便利。

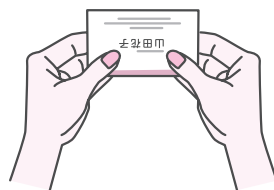
## 語彙

日本語	英語	中国語	韓国語
ヘルプデスク	help desk	后台支持	헬프데스크
カスタマーサービス	customer service	顾客服务	고객서비스
経理	accounting	财务管理; 会计事务	경리
カタログ	catalog	商品目录; 商品介绍	카탈로그
プロバイダー	provider	网络服务公司	인터넷 업체



電話を  
かける

## Unit 24 伝言を頼む



### キーセンテンス

恐れ入りますが、ご伝言をお願い  
したいんですが……

ポイント

- ・相手がメモなどの用意をしたかどうか、確認してから話し出そう
- ・伝言を受けてくれた人の名前を確認しておくこと

### チェック 1

### 語彙・表現

問題●次の問題の答えとして正しいものを、A～Cから1つ選んでください。

1 「伝言する」と同じ意味のほかの言い方

- ☐ A 伝言を入れる
- ☐ B 伝言を預ける
- ☐ C 伝言をあげる

2 会社の中で、一緒の部・課・グループなどで働いている人

- ☐ A 同じ部署の人
- ☐ B 同じ部分の人
- ☐ C 同じ部活の人

3 伝言を受けた人が用件を書いた紙

- ☐ A 伝言メモ
- ☐ B メモ用紙
- ☐ C メモ書き



## チェック 2

## リスニング

CD  
47

問題●次の2人の会話を聞いて、その後に続く言葉として適切なものを、A～Cから1つ選んでください。

1

- ☐ A 「申し遅れました。私（わたくし）、赤井と申します」  
☐ B 「ご安心くださいませ。確かに申し伝えますので……」  
☐ C 「来週月曜日の11時で結構です」

2

- ☐ A 「早速、お願いいたします」  
☐ B 「よろしいでしょうか?」  
☐ C 「では後ほどかけ直しましょうか?」

## チャレンジ 1 モノローグ

(注意) 下書きをしないで、1分以内に話し出し、2分ぐらいで終わりましょう。

問題●お客様からの伝言を社内の人に間違えて伝えたことはありますか? こういう伝言ミス(失敗)はどうして起きると思いますか?

## チャレンジ 2 ロールプレイ

(注意) ロールケースAをしてください。  
Bは日本語話者に頼みましょう。

CD  
48

## 取引先の担当者への伝言を頼む

## ロールケース A

あなたはアップル広告会社の佐藤さんです。ビール会社広報部の伊藤さんへ電話しましたが不在だったので伝言を残してください。内容は、夏のキャンペーンポスターの印刷部数は1,000部から変更ないかどうか。変更があれば明日中に連絡が欲しいです。重要な用件なので、伝言を預けた相手の名前は必ず聞いてください。

## ロールケース B

あなたはフレッシュビール広報部で働いている竹中さんです。取引先から電話がかかってきました。同じ部署の伊藤さんは今日は一日中、会議です。(Bから始めてください)



## チェック 1 語彙・表現……解答・解説

## 1 正解: B

**解説** 一般的には「伝言する」を多く使うのであまり聞くことはないかもしれないが、「伝言を預ける」「伝言を預かる」も、言われた時に意味はわかるようにしておこう。

## 2 正解: A

**解説** 部署の分け方や呼び名は会社によって「部・課・セクション・デパートメント・グループ」などとそれぞれ違うが、「同じ部署」だと、そのどれに対して使ってもよいので便利。

## 3 正解: A

**解説** Bの「メモ用紙」は紙そのもののことで、何か書いてあってもなくても「メモ用紙」という。Cの「メモ書き」は、自分が後から見てわかるように簡単に用件などを書いたものをいう。

## チェック 2 リスニング……解答・解説

## 1 正解: A

**解説** 電話で伝言を受けた後に「失礼ですが……」と言われたら、名前を聞かれているということなので、すぐに名前を名乗ること。

## 2 正解: B

**解説** 用件を言う前に「(メモの用意は)よろしいでしょうか?」とひと言確認してから伝言を預けると、より確実。

## スクリプト

## チェック 2 リスニング

CD  
47

## 1

「来週月曜日の11時に変更ということですね。確かに山本に申し伝えますので……」  
「あの、①失礼ですが……」

- A 「②申し遅れました。私(わたくし)、赤井と申します」  
B 「ご安心くださいませ。確かに申し伝えますので……」  
C 「来週月曜日の11時で結構です」

## 2

「③恐れ入りますが、ご伝言をお願いしたいのですが……」  
「はい。少々お待ちくださいませ……④今、書くものを用意しますので……」

- A 「早速、お願いいたします」  
B 「よろしいでしょうか?」  
C 「では、後ほどかけ直しましょうか?」

## ノート

## ① 失礼ですが……

→相手の名前を聞く決まり文句。ただし、まだ相手が名前を一度も言っていない場合に使うこと。もしも相手が最初に一度名乗っていた場合は「恐れ入りますが、もう一度お名前をお願いできますか?」と、「もう一度」という言葉を入れて聞くようにすること。

## ② 申し遅れました。

→自分が名前を名乗るより先に、相手に名前を聞かれたときに使うフレーズ。この一言で、印象がだいぶ違うので、ぜひ覚えよう!

## ③ 恐れ入りますが、ご伝言をお願いしたいのですが……

→伝言を頼むときの決まり文句。「伝言をお願いできますか?」でもよい。

## ④ 今、書くものを用意しますので……

→メモ用紙やペン、それらすべてを指して「書くもの」という。仕事中はメモ用紙などは常に電話のそばにおいておくこと。

## チャレンジ 1 モノローグ 録音例

(これは日本語話者が自然に話した一例です)

伝言ミスですか……、伝言メモを見てもらえなくて、結局、伝わってなかったことはありました。一度、取引先への商品説明研修の参加人数の確定をしている時に、最初不参加だったお客様から「やっぱり参加できることになったから」ってお電話があったんですね。それをメモに書いて担当者の机の上に置いておいたんですけど、なんかほかの伝言メモにまぎれてどっかいっちゃったみたいで。私も、もうメモを置いた時点で伝言した気分になってたので、それ以上確認しなかったんです。結局、研修の3日前になってお客様から「何の案内も来ないけど、どうなってるんですか？」って、また電話があって、その時にはじめて⑥伝言ミスが発覚して。それ以来、伝言メモはすぐ目立つところに置くようにして、見てもらえたかどうか⑥口頭で確認するようにしています。そうですね、やっぱり「伝えた気になってしまう」っていうのが、伝言ミスの一番の原因だと思います。

## チャレンジ 2 ロールプレイ録音例

(これは日本語話者同士の会話の一例です)

CD  
48

「はい。フレッシュビール広報部でございます」  
 「アップル広告社の佐藤と申します。いつもお世話になっております。伊藤様いらっしゃいますか？」  
 「申し訳ありません。伊藤は⑦本日は一日⑧会議に出ておりまして……」  
 「そうですか。では恐れ入りますが、ご伝言をお願いしたいんですが……」  
 「はい、どうぞ」  
 「えー、夏のキャンペーンポスターなんですけど、印刷部数は1,000部から変更ないでしょうか。もしあれば、明日中にご連絡いただきたい⑨と、お伝えいただけますか？」  
 「はい。キャンペーンポスターの印刷が1,000部から変更にならないか、明日中にご連絡、ということですね。かしこまりました」  
 「あの、失礼ですけれども……」  
 「あ、申し遅れました。私(わたくし)、広報部の竹中と申します」  
 「⑩竹中様。それではよろしく願いいたします」  
 「失礼いたします」

## ⑤ 伝言ミスが発覚して

→「ミスが発覚する」はミスしたことが明らかになること。

## ⑥ 口頭で確認する

→「口頭で確認する」は、会話の中で確認するという意味で、反対は「書面で確認する」。両方ともよく使う表現。

## ⑦ 本日は

→「今日」と同じ意味だが、ビジネスではなるべく「本日は」をしよう。

## ⑧ 会議に出ておりまして

→「会議でして……」「会議に出席しておりまして……」と言ってもよい。

## ⑨ と、お伝えいただけますか？

→伝言の最後に「～と、お伝えいただけますか？」と言うことで、どこまでが伝言内容か相手にわかりやすい。

## ⑩ 竹中様

→最後の挨拶の時に「竹中様」などと名前を言うことで、「確かにあなたに伝言をお願いしましたよ」というニュアンスを相手に伝えることができる。

## 語彙

日本語	英語	中国語	韓国語
ミス	mistake	错误	실수
広報	public relations	宣传, 报道	광보
時点	point in time	(时间过程中的某一)时刻, 时候	시점



電話を  
かける

## Unit 25

### コールバックすることを伝える



#### キーセンテンス

またこちらから、改めてかけ直します

ポイント

- 相手が不在の場合、こちらからかけ直すのが礼儀
- いつごろまたかけ直すのか、できればだいたいの時間を告げるとよい

#### チェック 1

#### 語彙・表現

問題●次の問題の答えとして正しいものを、A～Cから1つ選んでください。

##### 1 コールバックすること

- ☐ A 電話し直す
- ☐ B 再電話する
- ☐ C かけ直す

##### 2 「出先」の意味

- ☐ A 外出・出張など、会社から出かけた場所
- ☐ B その日いちばん最初に出かけた取引先
- ☐ C 電話に出た人のこと

##### 3 お互い何度も連絡しているのに、うまくつながらないこと

- ☐ A 行き違い
- ☐ B かけ違い
- ☐ C 連絡ミス

## チェック 2

## リスニング

CD  
49

問題●次の2人の会話を聞いて、その後に続く言葉として適切なものを、A～Cから1つ選んでください。

1

- ☐ A 「せっかくですが、この後外出する予定ですので、またこちらからお電話します」
- ☐ B 「そうですか。では30分以内をお願いします」
- ☐ C 「大変恐縮ですが、お受けできません」

2

- ☐ A 「そうですか。では結構です」
- ☐ B 「では、戻られたら、加藤から電話があったことだけお伝え願えますか？」
- ☐ C 「そうですか。では加藤までお願いできますか？」

## チャレンジ 1

## モノローグ

(注意) 下書きをしないで、1分以内に話し出し、2分ぐらいで終わりましょう。

問題●あなたの国と日本のビジネス習慣の違いで驚いたことはありますか？ 詳しく説明してください。

## チャレンジ 2

## ロールプレイ

(注意) ロールケースAをしてください。  
Bは日本語話者に頼みましょう。

CD  
50

## コールバックすることを伝える

## ロールケース A

あなたは123フードの小森さんです。取引先の安倍さんに電話しました。後10分ほどで打ち合わせが始まるので、2時間後にかけ直します。

## ロールケース B

取引先から同僚の安倍さんに電話がありました。安倍さんは会議中ですが、会議は1時間ほどで終わる予定です。安倍さんは今日はずっと社内にいる予定なので、折り返し電話すると伝えてください。

**チェック 1 語彙・表現……解答・解説****1 正解：C**

**解説** Aの「電話し直す」でも意味は通じるが、一般的には「かけ直します」を使う。

**2 正解：A**

**解説** 多いのは、外出先から会社や取引先に電話をかけるときに、「今、出先なんですけど……」というように使う。

**3 正解：A**

**解説** 「昨日から何度もご連絡いただいてるんですが、行き違ってしまったみたいで……」というように使う。

**チェック 2 リスニング……解答・解説****1 正解：A**

**解説** 相手が後で電話をくれても自分がいないというのは失礼なので、外出予定などあるときは、必ずこちらからコールバックすること。

**2 正解：B**

**解説** あまり急ぎの用ではない場合などは、電話したことだけ伝えてもらってもよい。

**スクリプト****チェック 2 リスニング****CD  
49****1**

「恐れ入りますが、太田様、ご在席でしょうか？」

「太田は今、ちょっと①別室におりまして。戻りましたら、お電話させましょうか？」

**A** 「②せっかくですが、この後外出する予定ですので、またこちらからお電話します」

**B** 「そうですか。では30分以内をお願いします」

**C** 「大変恐縮ですが、お受けできません」

**2**

「XYZ証券の加藤と申しますが、浜田様、お願いできますでしょうか？」

「浜田は午前中ずっと③外回りに出ておりまして……」

**A** 「そうですか。では結構です」

**B** 「では、戻られたら、加藤から電話があったことだけお伝え願えますか？」

**C** 「そうですか。では加藤までお願いできますか？」

**ノート****① 別室**

→「別の部屋」。会社で自分の席がある部屋以外の場所。お客様から電話があった時に、取り次ぐ相手が「会議室」にいても「他の部署の部屋」に行っている、それを詳しく説明する必要はなく、「別室におりまして……」と言えよ。

**② セっかくですが**

→相手からの提案を断る場合、それがどんな理由であっても、断る理由を言う前に、「せっかくですが……」を付け加えること。

**③ 外回りに出ておりまして**

→「外回り」は営業などでお客様を回ること。営業部や営業所などでは、営業担当は日中は毎日外回りに行くので、電話をしてもだいたいこう言われることが多い。

## チャレンジ 1 モノローグ 録音例

(これは日本語話者が自然に話した一例です)

実際にやってみて困ったことは、やっぱり握手ですね。毎回ドキドキします。男性同士だったらどちらから手を差し出すとか、女性と男性だったら女性からとか、手を出すタイミングがまず難しいですし、握る力の強さも何か意味があるように聞きますし、握った手を離すタイミングもよくわからないです。なので、いつも握手している手をじっと凝視してしまいます。でも外国の人も、日本人のお辞儀で同じようなこと言いますよね。いつお辞儀を終わったらいいかわからないって。だから、そういう国ごとのビジネス習慣っていうかマナーっていうのは、やっぱり実際に④場数を踏むしかないのかなと思います。

## チャレンジ 2 ロールプレイ録音例

(これは日本語話者同士の会話の一例です)

CD  
50

「おはようございます。123 フードの子森ですが、安倍様いらっしゃいますか?」

「申し訳ございません。安倍はただ今、会議に出ておりまして……。後1時間ほどで終わりますので、その後こちらからお電話させていただいて、よろしいでしょうか?」

「あ、そうですか……。えーと、実はこちらも後10分ほどで打ち合わせに入ってしまいまして。なので、そうですね、⑤2時間後くらいに、またこちらからお電話差し上げます」

「申し訳ございません。ではそうしていただいてよろしいですか?」

安倍は、本日は⑥終日社内にいる予定ですので」

「はい、わかりました。失礼いたします」

「失礼します」

## ④ 場数を踏む

→ 自分自身で多くの経験をすること。例)「長年場数を踏んだ人は、やっぱりアクセシビリティに強いですね」

## ⑤ 2時間後くらいに、またこちらからお電話差し上げます

→ こちらからコールバックする場合でも、だいたい何時ごろ／何時間後に電話するか伝えておけば、その時に相手が在席していただける可能性が高くなるだけでなく、相手にも都合がいい。

## ⑥ 終日社内にいる予定

→ 「終日」は今日ずっと、という意味。「今日はずっと、社内におります」と言っても通じるが、やはりビジネスでは「終日」を使ったほうがよい。

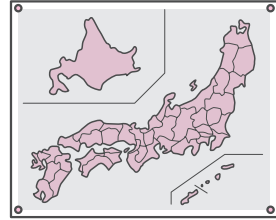
## 語彙

日本語	英語	中国語	韓国語
握手	handshake	握手	악수
凝視	staring	凝視	응시
お辞儀	bow	行礼, 鞠躬	절
アクシデント	accident	意外事件	문제 발생



電話を  
かける

## Unit 26 コールバックしてもらおう



### キーセンテンス

では、戻られましたらお電話いただけますでしょうか？

ポイント

- 相手の都合のいい時間がわかりにくい場合は、かけ直してもらってもよい
- 自分がいつなら在席か伝えておくと親切

### チェック 1

### 語彙・表現

問題●次の問題の答えとして正しいものを、A～Cから1つ選んでください。

1 「言付」の意味

- ☐ A 人に頼んで用件を伝えてもらうこと
- ☐ B 用件を書いたメモ
- ☐ C 追加の用件

2 職場が同じで、職場での地位も同じ人

- ☐ A 上司
- ☐ B 同僚
- ☐ C 部下

3 「手がふさがっている」の意味

- ☐ A 仕事がうまくいっていない
- ☐ B たくさんのものを持っている
- ☐ C 忙しい

## チェック 2

## リスニング

CD  
51

問題●次の2人の会話を聞いて、その後に続く言葉として適切なものを、A～Cから1つ選んでください。

1

- ☐ A 「では、お戻りになられたらで結構ですので、折り返しお電話をいただけますか？」
- ☐ B 「では、本日はもう結構ですので……」
- ☐ C 「では、ちょっと呼んできていただけますか？」

2

- ☐ A 「そうですか。まあ仕方ありませんね」
- ☐ B 「そうですか。用件は本当にわかっていらっしゃるんですか？」
- ☐ C 「そうですか。では、もし私（わたくし）が不在の場合は、同じ部署の松田という者にお伝え願えますか？」

## チャレンジ 1

## モノローグ

(注意) 下書きをしないで、1分以内に話し出し、2分ぐらいで終わりましょう。

問題●毎日、会社にいる間のあなたの小さな楽しみは何ですか？ 詳しく紹介してください。

## チャレンジ 2

## ロールプレイ

(注意) ロールケースAをしてください。  
Bは日本語話者に頼みましょう。

CD  
52

## 取引先からコールバックしてもらう

## ロールケース A

あなたは鈴木工業の村田さんです。取引先の古屋さんに何度か電話していますが、つながりません。都合のいい時にコールバックしてもらえよう頼んでください。でも、今日は6時に私用で会社を出なければなりません。

## ロールケース B

取引先から電話がかかってきました。上司の古屋さんはさっき一度、会議から戻ってきましたが、またすぐに次の会議に出かけてしまいました。会議終了は4時の予定です。電話に対応してください。



## チェック 1 語彙・表現……解答・解説

## 1 正解：A

**解説** 「言付」は伝言と同じ意味。言づてともいう。

## 2 正解：B

**解説** Aの「上司」は職場での地位が上の人、Cの「部下」は地位が下の人。

## 3 正解：C

**解説** 「手がふさがっているというのは、ほかの仕事が入れないほどいっぱいという意味なので、忙しいという意味。「ふさがる」はほかにも「今日はどのホテルの部屋もすべてふさがっていて、予約が取れない」というように「ほかが入れないほどいっぱい」という意味で使う。

## チェック 2 リスニング……解答・解説

## 1 正解：A

**解説** 終わるはずの会議が時間になっても終わらないときなど、何度も電話をすることが相手の迷惑になる場合もあるので、そういう場合はコールバックしてもらうようにしよう。

## 2 正解：C

**解説** 早く連絡が欲しいときは、自分以外の担当者の名前を併せて伝えておくと、自分が不在のときに電話がかかってきても問題がなくなる。

## スクリプト

## チェック 2 リスニング

CD  
51

## 1

「経理の斉木様は、まだ会議中でいらっしゃいますでしょうか？」  
「何度もお電話いただいて申し訳ございません。①少々長引いているようでして……」

- A「では、お戻りになられたらで結構ですので、折り返しお電話をいただけますか？」  
B「では、本日はもう結構ですので……」  
C「では、ちょっと呼んできていただけますか？」

## 2

「先ほどお電話した件なんです、こちらも後少しで出かけなければならぬことになりまして。河野さんはまだお戻りじゃないですよね？」  
「そうですね……後もう少しで戻ってくると思うんですが……。用件はわかっていると思うので、必ずすぐにかけてさせていただきますので……」

- A「そうですか。まあ仕方がありませんね」  
B「そうですか。用件は本当にわかっていらっしゃるんですか？」  
C「そうですか。では、もし②私(わたくし)が不在の場合は、③同じ部署の松田という者にお伝え願えますか？」

## ノート

## ① 少々長引いている

→「長引いている」は予定より時間が長くかかっている時に使う。

## ② 私(わたくし)が不在の場合

→「私がない場合」と言い換えても特に問題はない。

## ③ 同じ部署の松田という者

→松田さんがもしも先輩でも、社内の人間のことを社外の人に言うときは「～という者」と言うこと。

## チャレンジ 1 モノローグ 録音例

(これは日本語話者が自然に話した一例です)

会社での小さな楽しみ……そうですね……何かな? パワーポイントで④プレゼン資料を作るときに、今回はどんな色合いにしようかな、って考えるのが、結構好きです。その資料の内容とか⑤使い道とかを考えて、背景を黒や青に変えたり、文字のフォントなんかでも雰囲気が全然変わってしまうので、ぴったりのフォントを探すのが楽しいです。

## チャレンジ 2 ロールプレイ録音例

(これは日本語話者同士の会話の一例です)

「先ほどお電話した鈴木工業の村田です。いつもお世話になっております。古屋様、お願いしたいんですが……」

「村田様、お世話になっております。古屋ですが、先ほど一度戻ってきたんですが、またすぐに別の会議に入ってしまったようで……」

「そうですか。では恐れ入りますが、⑥お席に戻られてからで結構ですので、折返しお電話をいただきたいんですが……」

「かしこまりました。⑦会議は午後4時に終わる予定ですので、戻りましたらすぐにご連絡させていただきますので……」

「よろしくお願いします。ただ⑧私事ですが、本日は6時に社を出る予定にしております。なるべくそれまでにお願ひできればありがたいんですが……」

「かしこまりました。申し伝えておきますので」

### ④ プレゼン資料

→プレゼンテーションは、計画・企画などを会議で説明することで、プレゼン資料はその資料。一般的に略されることが多い。

### ⑤ 使い道

→使う方法、使い方。例)「予算は使い道をちゃんと最初に考えて申請してください」

### ⑥ お席に戻られてからで結構ですので

→「お席に戻られてから・お帰りになってから」でいい、と相手に伝えることで、相手の都合を第一に考えている態度を見せる。

### ⑦ 会議は午後4時に終わる予定ですので

→電話を受ける側も、コールバックを頼まれたら、だいたい何時ごろになるか、わかる範囲で回答するとよい。

### ⑧ 私事です

→自分個人のこと。私生活のこと。つまり仕事に関係ないということ。例)「私事です、このたび結婚することになりました……」

CD  
52

## 語彙

日本語	英語	中国語	韓国語
パワーポイント	PowerPoint	PPT	파워 포인트
色合い	coloring	颜色的配合, 色调	색상
フォント	font	同一字体	폰트



電話を  
かける

## Unit 27 至急のとき



### キーセンテンス

申し訳ありませんが、至急、連絡をとっていただきたいんですが……

ポイント

- ・急用の場合は、失礼にならないようにそのことを伝えよう
- ・どうしても担当者の都合が悪い場合は、ほかにその件に詳しい人がいないか聞いてみよう

### チェック 1

### 語彙・表現

問題●次の問題の答えとして正しいものを、A～Cから1つ選んでください。

1 急いでしなければならない仕事のこと

- ☐ A 急ぎの仕事
- ☐ B 急速の仕事
- ☐ C 急行の仕事

2 「やむを得ない」の意味

- ☐ A 何も得られない
- ☐ B 仕方がない
- ☐ C あきらめない

3 「都合が悪くなければ」と言いたいときの表現

- ☐ A ひょっとしたら
- ☐ B つきつめれば
- ☐ C 差し支えなければ

## チェック 2

## リスニング

CD  
53

問題●次の2人の会話を聞いて、その後に続く言葉として適切なものを、A～Cから1つ選んでください。

1

- ☐ A 「そうですね。申し訳ありませんが、至急確認していただけますか？」  
☐ B 「いやまあ、どちらでもいいんですが……」  
☐ C 「そうです」

2

- ☐ A 「では、今日の面接の件でどなたかほかにおわかりになる方、いらっしゃいませんか？」  
☐ B 「そんな……困るんですが……」  
☐ C 「では、御社の責任で連絡とっていただけますか？」

## チャレンジ 1 モノローグ

(注意) 下書きをしないで、1分以内に話し出し、2分ぐらいで終わりましょう。

問題●あなたは何か緊急のトラブルにまきこまれたことがありますか？ その時のことを話してください。仕事上でもプライベートでも、どちらでもいいです。

## チャレンジ 2 ロールプレイ

(注意) ロールケースAをしてください。  
Bは日本語話者に頼みましょう。

CD  
54

## 至急に連絡を取ってもらう

## ロールケースA

取引先が発注した商品の注文数の件で工場から問い合わせがきました。大至急確認とってもらわないと納期に間に合わないということです。取引先の大山さんに電話して確認してください。折り返し電話を待っていたのでは間に合いません。(大山さんに取り次いでもらうところまでで終わってください)

## ロールケースB

あなたの同僚の大山さんは今、グループミーティングで1時間ほど席を外しています。大山さんのグループ全員がミーティングに参加しているので、部署は同じですが別グループのあなたが電話番号をしています。取引先からの電話を受けてください。

### チェック 1 語彙・表現……解答・解説

#### 1 正解：A

**解説** Bの「急速」は進み方が早いこと、Cの「急行」は急いで行くこと。

#### 2 正解：B

**解説** 「仕方がない」と同じ意味だが、少し重い印象を与えるので、ビジネスシーンでよく使う。例)「こうなってしまうのは、会社の倒産もやむを得ない」

#### 3 正解：C

**解説** 「差し支える」は都合が悪い、ということ。例)「こんな遅くまで飲んでいたら、明日の仕事に差し支える」

### チェック 2 リスニング……解答・解説

#### 1 正解：A

**解説** 急いでいるときでも、「急いでるんです」などと直接的に言わず、「申し訳ありませんが／恐れ入りますが、至急確認していただけますか?」というふうに言うこと。Bのように「どちらでもいい」と返事するのは、相手が困るのでやめよう。

#### 2 正解：A

**解説** 担当者と連絡が取れない場合でも、同じ部署の上司などがその用件について詳しく知っている（担当者が報告していることが多い）かもしれないので、念のために、ほかの人ではわからないかどうか聞いてみること。

## スクリプト

### チェック 2 リスニング

CD  
53

#### 1

「来月の社員旅行の人数ですが、現在お伺いしている35人でよろしいでしょうか。明日以降の変更は、キャンセル料がかかってまいります……」

「えー、今、担当者が席を外しております……<sup>①</sup>お急ぎですか?」

A「そうですね。申し訳ありませんが、至急確認していただけますか?」

B「いやまあ、どちらでもいいんですが……」

C「そうです」

#### 2

「恐れ入ります。人事担当の宮本さんに至急連絡をとりたいのですが……」

「申し訳ございません。今ちょっと<sup>②</sup>別件で社外に出ております……」

A「では、今日の面接の件でどなたかほかにおわかりになる方、いらっしゃいませんか?」

B「そんな……困るんですが……」

C「では、御社の責任で連絡とっていただけますか?」

## ノート

#### ① お急ぎですか?

→電話を受けた側も、相手が急いでいるのを感じたら「お急ぎですか?」「お急ぎのご用件でしょうか?」などとひと声かけること。

#### ② 別件で

→別の用件。その電話で話している用件以外のすべて。担当者がほかの仕事をしている場合、具体的に「〇〇会社の仕事を……」などと言わず、「別件で」と言うこと。

## チャレンジ 1 モノローグ 録音例

(これは日本語話者が自然に話した一例です)

えーと、仕事のことでないんですが、15年くらい前に、仕事先から自宅に帰る途中で電車に乗っていたら、もう後3駅くらいで③最寄り駅に着くっていう時に、突然雨が降りはじめたんですね。④「傘持っていないからいやだなあ」くらいに思っていたんですが、駅に着いたらもう豪雨で。一緒に駅に着いた人が誰も改札の外へ出て行かないくらいにすごかったんです。降りはじめたばかりだからそのうち止むだろうと思って、雨宿りしてたんですけど、どんどん水かさが増してきて。何時間も待つうちに駅のホームが人だらけになってました。仕方がないのでみんな駅の階段に新聞紙を敷いて座ってました。終電が過ぎた後ようやく駅員さんが緊急で電車を開放してくれたので、みんな電車の中に移動して座席で寝ました。午前4時くらいになってようやく雨も上がって家に帰れたんですが、後から聞いたら記録的な集中豪雨だったらしいんです。

## チャレンジ 2 ロールプレイ録音例

(これは日本語話者同士の会話の一例です)

「恐れ入りますが、大山様、お願いします」  
「申し訳ございません。大山は今、ミーティングに出ておりまして……」  
「そうですか。⑤実はちょっと至急で確認させていただきたいことがございまして……。先日、大山様から発注いただいた商品の注文数の件なんです、ほかにおわかりになる方はいらっしゃいますか?」  
「それが、大山のグループ全員が同じミーティングに出席しているんです」  
「そうですか……。申し訳ないんですが、⑥お差し支えなければ、メモか何か入れていただくわけにはいかないでしょうか?」  
「そうですね。社内会議なので大丈夫だと思います。少々お待ちくださいませ」

## ③ 最寄り駅

→ いちばん近くの駅。この場合は(自宅の)いちばん近く。タクシーに乗ったときにも使える。例)「(タクシーで)「最寄り駅までお願いします」「そちらに一度お伺いしたいのですが、最寄り駅はどちらになりますか?」

## ④ 「傘持っていないからいやだなあ」くらいに思っていた

→ 「～くらいに思っていた」で「～」の部分が表示程度に思っていたということ。そんなに難しくないと考えている場合によく使う。

## ⑤ 実はちょっと至急で確認させていただきたいことがございまして……

→ 相手が不在だと言われた場合、至急の用件なので何とかしてもらいたい、ということを取り次ぎの人に伝えてみることに。

## ⑥ お差し支えなければ、メモか何か入れていただくわけにはいかないでしょうか?

→ 相手から「メモをお入れしましょうか?」と聞いてもらえる場合もあるが、もしそうでないときは自分から言うてみることに。ただし、「お差し支えなければ」「もしよろしければ」など、相手に面倒かけてしまうことへの気配りの言葉を忘れずに。

CD  
54

## 語彙

日本語	英語	中国語	韓国語
面接	interview	面試	면접
トラブル	trouble	纠纷; 纷争	트러블
プライベート	private	个人(的), 私人(的), 非公开(的)	사적, 개인적
納期	deadline	交货期, 交付期	납입기한
キャンセル料	cancellation fee	解约赔偿费, 解约补偿费	해약금
発注	ordering	订货	발주



電話を  
かける

## Unit 28

### 留守番電話に伝言を残す



#### キーセンテンス

では、ご連絡お待ちしております

ポイント

- 返事が欲しいときはその期限を述べておくこと
- 相手が留守番電話を聞くのは、録音当日とは限らないので、日付などには要注意

#### チェック 1

#### 語彙・表現

問題●次の問題の答えとして正しいものを、A～Cから1つ選んでください。

#### 1 テープなどに声を録音すること

- ☐ A 垂れ込む
- ☐ B 入れ込む
- ☐ C 吹き込む

#### 2 終わりまでひと通り見ること

- ☐ A 目を光らす
- ☐ B 目を通す
- ☐ C 目が離せない

#### 3 前もって決められた日時

- ☐ A 期限
- ☐ B 期間
- ☐ C 限界

## チェック 2

## リスニング

CD  
55

問題●次の電話の伝言を聞いて、その後に続く言葉として適切なものを、A～Cから1つ選んでください。

1

- ☐ A 「それでは、以上です」  
☐ B 「ということで、できましたら明日の午後までに出席されるかどうか、ご連絡いただけますでしょうか」  
☐ C 「そんな感じで、よろしくお願いいたします」

2

- ☐ A 「本日は、午後9時ごろまでオフィスにおりますので。よろしくお願いいたします」  
☐ B 「お電話いただけるまで、何時まででもお待ちしておりますので……」  
☐ C 「ご連絡いただけなかった場合、この件はなかったこと、ということで……」

## チャレンジ 1 モノローグ

(注意) 下書きをしないで、1分以内に話し出し、2分ぐらいで終わらしましょう。

問題●あなたは留守番電話にメッセージを録音するのが得意ですか？ 苦手ですか？ それはどうしてですか？

## チャレンジ 2 ロールプレイ

(注意) ロールケースAをしてください。  
Bは日本語話者に頼みましょう。

CD  
56

留守番電話の録音が途中で切れてしまったのでもう一度かけなおす。

## ロールケース A

あなたはドレミ文房具の中村さんです。さっき取引先の留守番電話に録音していたら途中で切れてしまいました。もう一度録音してください。最初に録音が切れたことを謝ってください。用件は来週水曜日の出張の待ち合わせについてで、時間は朝8時、場所はJR京都駅の中央改札を出た所です。取引先からの折り返し連絡はいりません。



## チェック 1 語彙・表現……解答・解説

## 1 正解: C

**解説** 「留守番電話に吹き込む」は「留守番電話に伝言を残す」と同じ意味。「留守番電話に伝言を録音する」も意味は同じだが、あまり使わない。

## 2 正解: B

**解説** じっくり読むというより、ひと通り見るということ。「ざっと目を通す」ともいう。例)「ざっとでいいので目を通していただけますか?」。

## 3 正解: A

**解説** Bの「期間」はある時からある時まで、2つの日時の間。「期限」は1つの日時で、その日時まで。

## チェック 2 リスニング……解答・解説

## 1 正解: B

**解説** A、B、Cどれも意味だけ見ればおかしくはないが、留守番電話に伝言を残す場合、名前・用件のほかに、連絡がいるかどうかを伝えること。

## 2 正解: A

**解説** 「今日中に連絡が欲しい」と伝言を残した場合は、何時から何時まで自分がオフィスにいるのか言っておくと、相手から連絡がもらいやすい。Bの「何時まででも待っている」は、実際そのような状況だったとしても相手にプレッシャーを与えるので決して言わないこと。

## スクリプト

## チェック 2 リスニング

CD  
55

## 1

「私(わたくし)、大阪出版の内藤と申します。先日からお話ししてましたパーティーの日程についてなんですが、①本決まりになりましたのでご連絡いたします。来週30日水曜日の②午後3時、15時から、大阪中央ホテルで行います」

A「それでは、以上です」

B「ということで、③できましたら明日の午後までに、出席されるかどうか、ご連絡いただけますでしょうか」

C「そんな感じで、よろしく願いいたします」

## 2

「第三銀行の岡野です。いつもお世話になっております。ご融資の件でご連絡させていただきました。④つきましては、恐れ入りますが本日中に岡野までご連絡いただけますでしょうか」

A「本日は、午後9時ごろまでオフィスにおりますので。よろしくお願いいたします」

B「お電話いただけるまで、何時まででもお待ちしておりますので……」

C「ご連絡いただけなかった場合、⑤この件はなかったこと、ということで……」

## ノート

## ① 本決まり

→正式に決定すること。

## ② 午後3時、15時から

→午後の時間は、2種類の言い方で伝えること。特に「午後1時」など、それだけだと「午後7時」と聞き間違いやすいような場合は、併せて「13時」ということで、間違いが防げる。

## ③ できましたら

→折り返し連絡してもらおう期限を言うときは、「できれば／できましたら」を付け加えて「(自分の希望では) できましたら明日までに」と軟らかく表現しよう。

## ④ つきましては

→「ついては」の丁寧な言い方。ビジネスシーンで大変よく使われる接続詞。用件と依頼の文章の間をつなぐ。

## ⑤ この件はなかったこと、ということ……

→商談や取り引きがダメになったことを間接的に表す決まり文句。「この件はもうダメですね」などと否定的な表現を使わず、最初からなかったのと同じだ、というふうに表示する。

## チャレンジ 1 モノローグ 録音例

(これは日本語話者が自然に話した一例です)

私は留守電を入れるのはものすごく苦手です。なぜかという、  
 ⑥ひとえに、話すのがものすごく遅いので、1回で入れられないんですよね。途中で切れてしまったらもう一度かけ直して、また留守番メッセージを聞かないといけないのも面倒くさいし、切れるのが1度だったらいいんですけど、2度目もまた切れたりしたら、やっぱり3度目もう一回かけるのはちょっと気が引けますね。なので留守電を入れようとするといつもすごく焦ってしまって、やたらと早口になって、自分でも言ってることがよくわからなくなることも⑦しばしばです。

## チャレンジ 2 ロールプレイ録音例

(これは日本語話者同士の会話の一例です)

CD  
56

「あ、ドレミ文房具の中村です。⑧先ほどは切れてしましまして、失礼いたしました。⑨先ほどの続きなんですが、来週水曜日の出張の待ち合わせは、朝の8時にJR京都駅の中央改札を出た所になりましたので、よろしくお願いいたします。えっとそれから、⑩この件で折り返しご連絡いただく必要はございませんので、よろしくお願いいたします。失礼いたします。

## ⑥ひとえに

→原因・理由・条件がただそれ1つだけなこと。例) このプロジェクトの成功は、ひとえに木下君のおかげだ。

## ⑦しばしば

→よくあること。たびたび。例)「漢字が苦手なので、書き間違えることもしばしばです」

## ⑧先ほどは切れてしましまして、失礼いたしました

→2度目に録音するときは、まずさっき途中で吹き込みが終わってしまったことを謝ること。

## ⑨先ほどの続きなんですが

→続きから話しても構わないが、まとめれば一度で録音できそうな場合などは、もう一度最初から話したほうが、相手が後から聞くときにわかりやすい。

## ⑩この件で折り返しご連絡いただく必要はございません

→折り返し連絡がある場合はその期限を伝えるが、いらない場合もこのようにひと言、言っておくとよい。

## 語彙

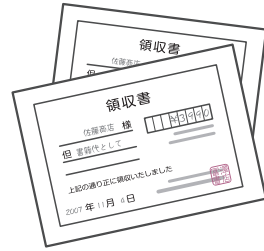
日本語	英語	中国語	韓国語
プレッシャー	pressure	压力	압박감
出版	publication	出版	출판
パーティー	party	舞会；宴会；招待会等	파티
融資	financing	融资，贷款	융자



電話を  
かける

## Unit 29

### 間違い電話をしたとき



#### キーセンテンス

間違いました。大変失礼いたしました

ポイント

- 間違っても、絶対に無言で電話を切らないように
- 何度も同じ番号にかけ間違った場合は、電話の相手に番号を確認しよう

#### チェック 1

#### 語彙・表現

問題●次の問題の答えとして正しいものを、A～Cから1つ選んでください。

##### 1 「勘違い」の意味

- ☐ A 直感が外れること
- ☐ B 間違っって思い込むこと
- ☐ C 何度も間違うちこと

##### 2 かけてきた相手が何も言わない電話

- ☐ A 無話電話
- ☐ B 無言電話
- ☐ C 不言電話

##### 3 「失念した」の意味

- ☐ A 忘れた
- ☐ B なくした
- ☐ C 間違えた

## チェック 2

## リスニング

CD  
57

問題●次の2人の会話を聞いて、その後に続く言葉として適切なものを。A～Cから1つ選んでください。

1

- ☐ A 「そうですか」  
☐ B 「そちらの電話番号は何番ですか？」  
☐ C 「恐れ入りますが、そちらは30-223-5555番ではありませんか？」

2

- ☐ A 失礼いたしました。番号を間違えてしまったようです」  
☐ B え？ マルコ印刷さんじゃないんですか？」  
☐ C 電話番号は確かなはずなんですが……」

## チャレンジ 1 モノローグ

(注意) 下書きをしないで、1分以内に話し出し、2分ぐらいで終わりましょう。

問題●あなたが今まで仕事をしてきた中で、いちばん大きな失敗はどんなことでしたか？ その時のことを詳しく説明してください。

## チャレンジ 2 ロールプレイ

(注意) ロールケースAをしてください。  
Bは日本語話者に頼みましょう。

CD  
58

## ロールケース A

2回同じところに間違い電話をかけているようなので、相手に確認してください。あなたの電話したい会社は「北野食品」、電話番号は「140-887-9922」です。(Aが確認するところから始めてください。)

## ロールケース B

あなたの会社はABCコンサルティングです。電話番号は「140-887-9992」です。間違い電話が何回もかかってきます。対応してください。

## チェック 1 語彙・表現……解答・解説

## 1 正解：B

**解説** 似た言葉に「思い違い」「考え違い」がある。例)「どうやら番号を勘違いしていたようです」

## 2 正解：B

**解説** 無言電話は仕事場にはあまりかかってこないかもしれないが、もしかかってきた場合は、3回ほど「もしもし?」と言ってこちらから切ってもいいが、受話器は静かに置くこと。

## 3 正解：A

**解説** 「失念」はすっかり忘れること。例)「お約束を失念していたようで、大変失礼いたしました」

## チェック 2 リスニング……解答・解説

## 1 正解：C

**解説** 電話をかける時に番号を押し間違ったのであれば、電話番号そのものが違うことが考えられるので、間違いが続くときは相手側の電話番号を確認しよう。

## 2 正解：A

**解説** 間違い電話をしたことに気付いたときは、すぐに「かけ間違えました」「番号を間違えました」と、ひと言謝ること。そのまま切らないように。

## スクリプト

## チェック 2 リスニング

CD  
57

## 1

「はい、TKC貿易でございます」  
「あの……ビジネスシステムさんではないでしょうか?」  
「いえ、違いますが」

- A 「そうですか」  
B 「①そちらの電話番号は何番ですか?」  
C 「恐れ入りますが、そちらは30-223-5555 番ではありませんか?」

## 2

「私(わたくし)、パーソン出版の三井と申します。中田様、いらっしゃいますか?」  
「恐れ入りますが、中田というものはこちらにはおりませんが、どちらにおかけでしょうか?」

- A 「失礼いたしました。番号を間違えてしまったようです」  
B 「え? ②マルコ印刷さんじゃないんですか?」  
C 「電話番号は確かなはずなんですけど……」

## ノート

## ① そちらの電話番号は何番ですか?

→もしも相手側の電話番号を確認したいと思っても、「何番ですか?」とすべて番号を相手に言わせるのではなく、「そちらは〇〇番ではないでしょうか?」とこちらが番号を言うように。

## ② マルコ印刷さんじゃないんですか?

→この聞き方は相手が間違っているような印象を与えて少し失礼なので、もしどうしても同じことを聞きたければ「申し訳ございません。そちらはマルコ印刷ではないでしょうか?」などと言うこと。

## チャレンジ 1 モノローグ 録音例

(これは日本語話者が自然に話した一例です)

えーと、今まででいちばん大きな失敗……かどうかわからないんですけど、経理事務をしていた時に、営業担当に渡したはずの領収書が見当たらないって言われて、大騒ぎになったことがありました。領収書の金額は大きいし、領収書は簡単に再発行できないシステムだし、お客様は③処理を急いでいるしで、あの時は本当にあせりました。確かに渡したのに営業さんはもらってないって言い張るので、仕方なく上司に決済してもらって領収書を再発行することになりました。あの時はやっぱり、事が事なので、自分だけじゃなくて周りの先輩とかもみんなして探してくれたりしたので、すごく申し訳なく思ったことを、今も覚えています。

## チャレンジ 2 ロールプレイ録音例

(これは日本語話者同士の会話の一例です)

CD  
58

「あの、恐れ入りますが、そちらは④北野食品さんではないでしょうか？」

「いえ、こちらはABCコンサルティングですが……」

「そうですか……あの、⑤私の手元にある電話番号が『140-887-9922』なんですが、そちらはこの番号で間違いないでしょうか？」

「あ、こちらの番号は『140-887-9992』ですので、下2ケタをお間違えじゃないでしょうか？」

「では、単なる私のかけ間違いですね。ありがとうございました。」

⑥度々失礼いたしました」

## ③ 処理を急いでいる

→一般的に「処理する」はいろいろな物事を行う・解決するという意味だが、ビジネス上では社内でやり方や期限が決まっている事務仕事という意味で使われることも多い。なのでこの場合は、取引先の社内では領収書を処理しなければならない期限がせまっていた、ということ。

## ④ 北野食品さん

→会社名に「～さん」を付けるのは、文法的にはおかしいが、実際にはよく使われている。

## ⑤ 私の手元にある電話番号

→自分が今見ているメモや住所録などのことを「私の手元にある～」という。

## ⑥ 度々失礼いたしました

→何度か同じところに間違い電話をしてしまった場合は、「度々／何度も失礼いたしました」とひと言謝ること。仕事で関係のない相手にでも、社会人として礼儀正しくしよう。

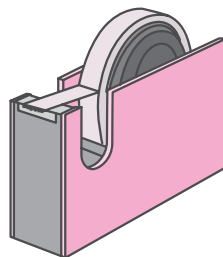
## 語彙

日本語	英語	中国語	韓国語
領収書	receipt	收据, 收条; 发票	영수증
大騒ぎ	commotion	骚动	난리 남
処理	processing	处理; 办理	처리
社会人	working adult	社会一员; 参加工作的人	사회인



共通

## Unit 30 名前の漢字を尋ねる



### キーセンテンス

木本様の「本」は、どのような漢字ですか？

ポイント

- 漢字の例を挙げる場合は、印象の悪い言葉を使わない
- 日頃から漢字の勉強をしておこう

### チェック 1

### 語彙・表現

問題 ● 次の問題の答えとして正しいものを、A～Cから1つ選んでください。

#### 1 漢字の発音が清音のときの言い方

- ☐ A 「発音はよごれません」
- ☐ B 「発音はにごりません」
- ☐ C 「発音はかわりません」

#### 2 「やまざきといいます。『ざき』はいわゆる『立てさき』のほうです。」

- ☐ A 山崎
- ☐ B 山崎
- ☐ C 山埼

#### 3 漢字の例の挙げ方

- ☐ A 「平井様の平は、『平凡』の平ですね」
- ☐ B 「阿部様の漢字は普通の『あべ』ですね」
- ☐ C 「伊藤様の『藤』は『藤の花』の藤ですね」

## チェック 2

## リスニング

CD  
59

問題●次の2人の会話を聞いて、その後に続く言葉として適切なものを、A～Cから1つ選んでください。

1

- ☐ A 「酒井の『さか』はどのような漢字ですか」  
☐ B 「『さか』の漢字は、酒屋の『さか』でよろしかったでしょうか」  
☐ C 「酒井様の『さか』の字は酒豪の『しゅ』ですか」

2

- ☐ A 「松下幸之助？ それはどちら様ですか。個人名を言われてもちょっと……」  
☐ B 「えー、松下幸之助の幸之助ですね。多分、あの漢字で大丈夫だと思います」  
☐ C 「申し訳ございません。こちらの勉強不足で、どのような漢字かわからないのですが……」

## チャレンジ 1

## モノローグ

(注意) 下書きをしないで、1分以内に話し出し、2分ぐらいで終わりましょう。

問題●橋本／橋元、河合／川井の漢字の違いを説明してください。

## チャレンジ 2

## ロールプレイ

(注意) ロールケースAをしてください。  
Bは日本語話者に頼みましょう。

CD  
60

## 名前の漢字を尋ねる

## ロールケース A

あなたはABCシステムズに勤めています。電話の相手の名前と会社名を書き取ってください。漢字も確認してください。(Aの第一声から始めてください)

## ロールケース B

あなたは理研興業で働いている渡部愛実(わたべ めぐみ)さんです。ABCシステムズに電話をして、自分の名前と会社名を名乗ってください。



## チェック 1 語彙・表現……解答・解説

## 1 正解：B

**解説** 逆に濁音のときは「発音は濁ります」「濁点が付きます」などと説明する。

## 2 正解：B

**解説** 同じ読み方の名前でも、漢字がたくさんある場合がある。特に微妙な違いのときなど、書き間違いをすることがあるが、相手に失礼なので気を付けよう。※例「わたなべ」は「渡辺、渡部、渡邊、渡邉」など。

## 3 正解：C

**解説** Aで挙げている「平凡」という例はイメージが悪く、相手が気分を悪くするかもしれないので避ける。「平和」などがよい。Bの「あべ」姓には「阿部、安部、安倍」などの漢字がある。Bが言っている「普通のあべ」とは、どの「あべ」を指すのかわからない。

## チェック 2 リスニング……解答・解説

## 1 正解：B

**解説** Aは、相手の名前を呼び捨てにしている。起こしやすい間違いなので、気を付けるようにしましょう。Cでは、「さか」は訓読みなのに、例に「酒豪（しゅごう）」と音読みものを挙げているので、わかりにくい。

## 2 正解：C

**解説** Aは、著名な人物を一般の個人名と間違っている。これでは自分の無知を強調しているようなもの。Bは記憶が曖昧（あいまい）なのにわかった振りをしている。Cのようにまず謝ってから説明して、別の例を挙げてもらったり、漢字そのものを説明してもらったりするようにしよう。

## スクリプト

## チェック 2 リスニング

CD  
59

## 1

「では、お名前をフルネームでお願いできますでしょうか」

「はい、酒井陽子です」

- A 「酒井の『さか』はどのような漢字ですか」  
 B 「『さか』の漢字は、酒屋の『さか』でよろしかったですか」  
 C 「酒井様の『さか』の字は酒豪の『しゅ』ですか」

## 2

「お名前をいただけますでしょうか」  
 「山本幸之助といいます。幸之助は①松下幸之助と同じ漢字です」

- A 「松下幸之助？ それはどちら様ですか。個人名を言われてもちょっと……」  
 B 「えー、松下幸之助の幸之助ですね。多分、あの漢字で大丈夫だと思います」  
 C 「申し訳ございません。②こちらの勉強不足で、どのような漢字かわからないのですが……」

## ノート

## ① 松下幸之助と同じ漢字です。

→「～と同じ漢字です」は、有名人や地名などを例に挙げるときの一般的な言い方。

## ② こちらの勉強不足で

→相手の言っていることを知らないときによく使う表現。謙遜して言っている。

## チャレンジ 1 モノローグ 録音例

(これは日本語話者が自然に話した一例です)

まず、「はしもと」さんですが、橋は両方とも「橋を渡る」の「橋」で、一人は「もと」が「本(ほん)」という字、もう一人は「元気」の「元」です。次に「かわい」さんですが、一人は③「さんずい」の「河」に「合う」、もう一人は、④「さんぼん川」に「井戸」の「井」という漢字です。

## チャレンジ 2 ロールプレイ録音例

(これは日本語話者同士の会話の一例です)

CD  
60

「はい、ABCシステムズでございます」  
 「私(わたし)、理研興業の渡部(わたべ)と申します。お世話になっております」  
 「こちらこそお世話になっております。理研興業の渡部様ですね。」  
 ⑤失礼ですが、理研興業はどのような漢字でございますか？  
 「理研はですね、理科の理に研究の研です。興業は興すほうの字です」  
 ⑥おこす……ですか  
 「えーと、興奮する、のこうです」  
 「かしこまりました。渡部様の漢字は「渡る」に「野辺」の「辺」でございますか？」  
 「いえ、「べ」は、部署の「部」になります」  
 ⑦失礼いたしました。部署の部でございますね？」

## ③「さんずい」の「河」／④「さんぼん川」

→「河」「川」の言い表し方は普通、このように言う。「さんぼん川」は、縦棒が三本あることから。

## ⑤ 失礼ですが、

→相手に漢字を確かめるときは、「失礼ですが」「恐れ入りますが」などのクッションワードを使うと軟らかい表現になる

## ⑥ おこす……ですか

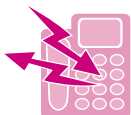
→口調から「おこす」の漢字が思い付かないことがわかる

## ⑦ 失礼いたしました

→間違ったときには必ずお詫びする

## 語彙

日本語	英語	中国語	韓国語
日頃	daily	平日, 素日, 平常	평소
清音	unvoiced consonant	清音(日語语音专用語)	청음
濁る	voice(d)	浑浊; 不清晰	탁음이 되다
フルネーム	full name	姓名全称, 全名	풀 네임



共通



## Unit 31

### 名前などを確認する (聞き取れているとき)

#### キーセンテンス

それでは、もう一度確認させていただきます

ポイント

- 大切な部分や間違えやすい言葉は、ゆっくり言う、2回繰り返すなど、工夫を
- 最後に「以上でお間違いはないでしょうか」と、確認しよう

#### チェック 1

#### 語彙・表現

問題●次の問題の答えとして正しいものを、A～Cから1つ選んでください。

#### 1 相手に配慮した確認の方法として間違っているもの

- ☐ A 「来週の月曜日」→「来週の月曜日、8月10日でございますね?」
- ☐ B 「次回の電話会議の日程」→「次回のT-コンの日程でございますね?」
- ☐ C 「2時からのアポイントメント」→「午後2時、14時からのアポイントメントでございますね?」

#### 2 相手が話したことの中で、内容を確認したほうがいいもの

- ☐ A 「昨日は大変有意義でございました」
- ☐ B 「参加人数は、営業から4人ですが、資料は6部お願いいたします」
- ☐ C 「そういえば、前はコストが30万かかりました。あ、横道にそれでしたね」

#### 3 内容を相手に確認するときにする事

- ☐ A 間違いのないように同じことを何度も繰り返し確認するようにする
- ☐ B 必ず上司にも確認するようにする
- ☐ C 必ずメモを取るようにする

## チェック 2

## リスニング

CD  
61

問題●次の2人の会話を聞いて、その後に続く言葉として適切なものを、A～Cから1つ選んでください。

1

- ☐ A 「いえ、P。BじゃなくてP、P」  
☐ B 「いえ、P、パソコンのPに、ジャイアンツのGです」  
☐ C 「いえ、ポンティアックのPです」

2

- ☐ A 「ご注文の商品は、7(なな)月、17日(じゅうななにち)、午後1時、13時までにお届け、ということでしょうか?」  
☐ B 「ご注文の商品は、7(しち)月17日(じゅうしちにち)1時までに納品、ということでございますね」  
☐ C 「ご注文の商品の納品は、7(なな)月17日(じゅうなのか)、午後1時までで、よろしかったでしょうか?」

## チャレンジ 1

## モノローグ

(注意) 下書きをしないで、1分以内に話し出し、2分ぐらいで終わりましょう。

問題●最近参加した会議・打ち合わせについて、5W3Hに気を付けて説明してください。

## チャレンジ 2

## ロールプレイ

(注意) ロールケースAをしてください。  
Bは日本語話者に頼みましょう。

CD  
62

## 名前などを確認する

## ロールケース A

あなたが受けた電話で、相手が打ち合わせの日程、場所を言うので、その内容を再度、確認してください。

## ロールケース B

打ち合わせの日程、場所を電話で伝えてください。

- ・ 日程：明日の、午後4時から
  - ・ 場所：RVタワービル横のコーヒーショップ「スターボックス」
- (Bが情報を伝えるところから始めて、電話を切るところまでしてください)

## チェック 1 語彙・表現……解答・解説

## 1 正解: B

**解説** Bは、相手が「電話会議」と言っているのに、「T-コン (Telephone カンファレンス)」と別の言葉で言い直しているが、これは相手によっては不快に思われる可能性があるのでよくない。「A4の書式で」→「A4のフォーマットで」なども同様。A、Cのように、曜日だけでなく日付も加えたり、時刻の場合2時→午後2時、14時などに言い換えるのは、間違いを防ぐ上で効果的。

## 2 正解: B

**解説** 日付や時間などの数字、場所、関係者の名前などは確認するようにしよう。Cは「横道にそれました」と言っているので、重要でないことがわかる。

## 3 正解: C

**解説** 口頭だけではなくて、大切なことはメモを取る習慣を付けよう。

## チェック 2 リスニング……解答・解説

## 1 正解: B

**解説** B / P、G / J、T / Dなど、発音の違いがわかりにくいアルファベットは、よく知られた単語を利用して説明するとよい。Aは何度も言い直しているが、これでは解決にならない。Cは単語が特殊過ぎる。

## 2 正解: A

**解説** 1 (いち) と7 (しち) は聞き取りが難しいので、7 (なな) と言い換えると間違いがなくてよい。Cの「17日 (じゅうなのか)」という言い方はない。

## スクリプト

## チェック 2 リスニング

CD  
61

## 1

「建物の名前は、PG第1ビルです」  
「えー、建物の名前はBG第1ビルですか、B ? P ? ……」

- A 「いえ、P。BじゃなくてP、P」  
B 「いえ、P、<sup>①</sup>パソコンのPに、ジャイアンツのGです」  
C 「いえ、ポンティアックのPです」

## 2

「では注文商品は、7 (しち) 月17日 (じゅうしち)、えーそうですね、1時までには納品ということで、よろしくお願いいたします」  
「それではもう一度確認させていただきます」  
「はい」

- A 「ご注文の商品は、7 (なな) 月、17日 (じゅうななにち)、<sup>②</sup>午後1時、13時までにお届け、ということでよろしいでしょうか？」  
B 「ご注文の商品は、7 (しち) 月17日 (じゅうしちにち) 1時までには納品、ということでございますね」  
C 「ご注文の商品の納品は、7 (なな) 月17日 (じゅうなのか)、午後1時までで、よろしかったでしょうか」

## ノート

① パソコンのPに、ジャイアンツのG  
→別の単語を使って、スペルを確認するときは、誰でもがよく知っている語を使用する。

② 午後1時、13時  
→時刻を確認するときは、「午前／午後」を付けたり、24時間で言い換えたりして、聞き間違いがないように細心の注意を払うこと。

## チャレンジ 1 モノローグ 録音例

(これは日本語話者が自然に話した一例です)

先週の木曜日、8月2日、午後2時から3時まで、定例の部内ミーティングに③参加しました。場所は本社第3ミーティングルームで、参加者は6人でした。主な議題は来月開催予定の就職フェアの準備について、進捗状況の確認でした。

CD  
62

## チャレンジ 2 ロールプレイ録音例

(これは日本語話者同士の会話の一例です)

「打ち合わせの日程ですが、あしたの4時からでよろしいでしょうか。場所はですね、RVタワービル横の、『スターボックス』、コーヒーショップです。④そこでいかがでしょう？」

「もう一度、確認いたします。日時は明日、11月20日の午後4時ですね」

「はい、そうです」

「場所なんですが、RV、ローマのR、ヴィクトリーのVでよろしいですか？」

「ええ」

「RVタワービル横の、コーヒーショップ『スターボックス』、⑤星のスターに、箱のボックスですね。お間違いないでしょうか？」

「大丈夫です。では、あした、よろしくお願いいたします」

「こちらこそよろしくお願いいたします。では、失礼いたします」

## ③ 参加しました

→5W1Hを述べるとき、ダラダラと羅列するとわかりにくいので、いくつかの文章に分けるようにする

## ④ そこでいかがでしょう？

→一方的に決めるのではなく、それでいいかどうか、相手に確認する配慮が必要。

## ⑤ 星のスターに、箱のボックス

→言い換えの一つの方法として、日本語に翻訳するというやり方がある。

## 語彙

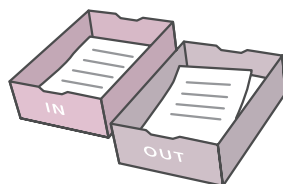
日本語	英語	中国語	韓国語
配慮	consideration	关心, 关照	배려
電話会議	teleconference	电话会议	전화회의
納品	delivery	缴纳物品, 交货	납품
スペル	spelling	拼法	스펠링
羅列	enumeration	堆砌; 罗列	나열
進捗状況 <small>しんちょくじょうく</small>	state of progress	进展情况	진척상황
一方的	unilaterally	只, 越来越...	일방적



共通

## Unit 32

### よく聞き取れないとき（電波障害など）



#### キーセンテンス

ちょっとお電話が遠いようなので  
すが……

ポイント

- ・聞こえにくいときに使いがちな「は?」「え?」「はい?」は禁句
- ・聞こえにくいのを相手のせいにしないこと

#### チェック 1

#### 語彙・表現

問題 ● 次の問題の答えとして正しいものを、A～Cから1つ選んでください。

##### 1 「電話が遠い」の意味

- ☐ A 電話の位置が離れている
- ☐ B 一件前の電話が何時間も前にあった
- ☐ C 電話の声が聞こえづらい

##### 2 携帯電話で仕事の話をするときのマナーとして間違っているもの

- ☐ A 静かな場所で話す
- ☐ B 歩きながら話す
- ☐ C 携帯電話を使っていることを伝える

##### 3 電波障害で聞こえにくいときの言い方

- ☐ A 電波が届きにくい
- ☐ B 電波が到りにくい
- ☐ C 電波が行きにくい

## チェック 2

## リスニング

CD  
63

問題●次の2人の会話を聞いて、その後に続く言葉として適切なものを、A～Cから1つ選んでください。

1

- ☐ A 「……はい？」  
☐ B 「恐れ入ります、少々お電話が遠いようなのですが……」  
☐ C 「すみませんが、声が小さいので大きな声をお願いします」

2

- ☐ A 「今、ホームにいるので……商品の、搬入、の、こと、ですが……」(大きな声で話す)  
☐ B 「すみません、すぐ電車が来ますので、電車の中からかけ直します」  
☐ C 「すみません、5分後にこちらから折り返しお電話してもよろしいですか？」

## チャレンジ 1

## モノローグ

(注意) 下書きをしないで、1分以内に話し出し、2分ぐらいで終わりましょう。

問題●携帯電話を仕事上で使うことのメリットとデメリットについて、話してください。

## チャレンジ 2

## ロールプレイ

(注意) ロールケースAをしてください。  
Bは日本語話者に頼みましょう。

CD  
64

## 相手の声が聞こえにくい場合

## ロールケース A

あなたはAZシステムで働いています。ADSLのエンドユーザーからPCトラブルについて問い合わせがありました。PCトラブルについては、内容によって違う担当部署に転送することになっています。しかし、電話回線の調子が悪いのか、相手の声がよく聞こえず、どのようなトラブルなのかわかりません。対応してください。

## ロールケース B

あなたはPCの問題を解決するために、ADSLの契約をしているAZシステムに電話しました。以下のことを伝えてください。「最近インターネットの接続が頻繁に切れて、その度に再起動しなければならない」。相手はあなたの声がよく聞き取れていないようです。(Bが状況を説明するところから始めてください。)



## チェック 1 語彙・表現……解答・解説

## 1 正解: C

**解説** 「電話が遠い」「お声が遠い」は、声が聞こえづらいことを相手に言うときの慣用表現。

## 2 正解: B

**解説** 携帯電話は外部からかけることがほとんどなので、周囲の雑音が入ったり、電波の調子が悪くなったりすることが多い。できるだけ静かな場所を選んで立ち止まって話すことが基本。Bの「歩きながら話す」と、電波の状況が悪くなる場合がある上に、足音や息遣いなどが入ってしまい、対応も雑になりがちである。携帯電話を使うときは「携帯電話でお話ししておりますので、聞き取りにくいかもしれません」とひと言伝えておくと、相手もそれなりに対応してくれるだろう。

## 3 正解: A

**解説** 「電波が届く」という。「電波が届きにくい場所」、「今、山の中にいて電波が届かないようです」などのように使う。

## チェック 2 リスニング……解答・解説

## 1 正解: B

**解説** 相手の声が聞こえにくい原因は、携帯電話の電波の調子、周囲の雑音、相手の声が小さいなどがあるが、それを相手のせいにしなくていいことが大切。「電話が遠い」という慣用句を使うと、原因が「電話」にあるという意味になるので、相手に失礼にならない。

## 2 正解: C

**解説** 周囲の雑音がひど過ぎて会話がしにくいときは、静かな場所を探してかけ直すほうがよい。Bの電車の中からかけるのは、マナー違反なのでやめよう。

## スクリプト

## チェック 2 リスニング

CD  
63

## 1

「はい、西九州水産でございます」  
「いつもお世話になっております。私(わたくし)、スーパー村岡の遠藤でございますが」(声が小さい)

- A ①「……はい？」  
B 「恐れ入ります、少々お電話が遠いようなのですが……」  
C 「すみませんが、声が小さいので大きな声でお願いします」

## 2

「それで、その商品の搬入のことなのですが……」(プラットホームの雑音がある)  
「はい、えー、ちょっとお電話が遠いようなのですが……」

- A 「②今、ホームにいるので……商品の、搬入、の、こと、ですが……」  
(大きな声で話す)  
B 「すみません、すぐ電車が来ますので、電車の中からかけ直します」  
C 「すみません、5分後にこちらから折り返しお電話してもよろしいですか？」

## ノート

## ①「……はい？」

→「は?」「え?」など、一語を語尾を上げて聞き返すのは、非常に失礼なので厳禁。

## ②今、ホームにいるので

→電車の駅のプラットホームでかけていることを指す。

## チャレンジ 1 モノローグ 録音例

(これは日本語話者が自然に話した一例です)

仕事で携帯を使うことのメリットは、やはり、いつでも連絡が取れることですね。その時に事情で話せなくても、携帯メールや留守電は便利だと思います。これがないと、営業とか外回りの仕事の人には連絡の<sup>③</sup>取りようがないし、今や絶対不可欠なツールだと思います。デメリットは、実際は、電話に出られないことが多いですね。移動中の電車だとダメですし、出ても周りがうるさくてゆっくりは話せないですね。後は、プライベートの時間にもかかってきたりして、<sup>④</sup>公私の区別がつきにくくなることかな。

## チャレンジ 2 ロールプレイ録音例

(これは日本語話者同士の会話の一例です)

CD  
64

「問題はですね、インターネットの接続なんですけど、最近、よく<sup>⑤</sup>切れるんですよ。その度にですね、再起動しなきゃなんです」(音声、プチプチ切れる)

「あの、申し訳ございません。ちょっとお電話が遠いようなのですが、もう一度お願いできますか？」

「ネットの接続が、よく切れる」

「インターネットの接続が頻繁に切れる、ということですね」

「そうです。で、再起動しなければならんです」

「再起動をしなければつながらない、<sup>⑥</sup>ということでございますね」

「そうです」

「かしこまりました。<sup>⑦</sup>では、担当部署に転送いたしますので、少々お待ちくださいませ」

## ③ 取りようがない

→ 取る方法がない、という意味。

## ④ 公私の区別がつきにくくなる

→ 「公私」は「公的」「私的」の意味。何時に仕事が終わって、その後は私的な時間という時間の区切りがなくなる、ということ。

## ⑤ 切れる

→ この場合、インターネットがつながらなくなること。

## ⑥ ということでございますね

→ 相手の言うことを復唱するときの言い方。

## ⑦ では

→ 相手の申し出や会話の内容を受けて、話をまとめたり、対処法を伝えたり、提案・意見を述べたりするときによく使う。(例)「では、そうようにいたします」「では、ご説明いたします」など。

## 語彙

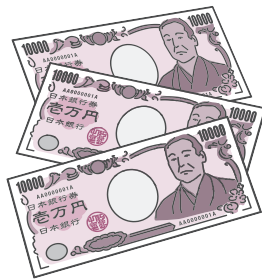
日本語	英語	中国語	韓国語
電波障害	(radiowave) interference	电波障碍	전파장애
使いがち	tendency to use	往往用于・・・, 易于・・・	쓰기 쉽다
エンドユーザー	end user	消费者; 端末使用者	엔드유저
慣用表現	idiomatic expression	惯用表现	관용표현
雑音	noise	杂音	잡음
厳禁	strict prohibition	严禁	엄금
頻繁	frequently	频繁, 屡次	빈번히
再起動	rebooting	再启动; 重新启动	재부팅, 다시 시작



共通

## Unit 33

### よく聞き取れないとき (リスニング力不足)



#### キーセンテンス

申し訳ございません。もう一度お願いできますか？

ポイント

- 知ったかぶりは後々問題に。素直に聞き返そう
- しつこく何回も聞くのは、相手に不快感を与えるので注意

#### チェック 1

#### 語彙・表現

問題 ● 次の問題の答えとして正しいものを、A～Cから1つ選んでください。

##### 1 「知ったかぶり」の意味

- ☐ A 言葉や行動に何か意味がありそうに見せること
- ☐ B 事実ではないことを言うこと。でたらめを言うこと
- ☐ C (よく) 知らないのに、知っているように見せること

##### 2 2、3度尋ねたが、どうしても聞き取れない場合の対応

- ☐ A はいはい、とわかったふりをする
- ☐ B 聞き取れるまで、何度でも繰り返して言ってもらう
- ☐ C いったん保留にして、上司や同僚に代わってもらう

##### 3 相手の話す内容の一部分だけ聞き取れた場合の対応

- ☐ A わかった部分は復唱して確認し、聞き取れない部分だけ聞き返す
- ☐ B とりあえずもう一度、最初から全部言ってもらう
- ☐ C わからない部分は推測し、聞き返しはしない

## チェック 2

## リスニング

CD  
65

問題●次の2人の会話を聞いて、その後に続く言葉として適切なものを、A～Cから1つ選んでください。

1

- ☐ A 「あの……えー、はい。わかりました」  
☐ B 「……申し訳ございません。もう一度、品番をお願いできますか?」  
☐ C 「……はあ?」

2

- ☐ A 「大変申し訳ございません、私(わたくし)の勉強不足で……ただ今、別の者に代わります」  
☐ B 「そうですね、日本の地名は本当に難しいですね」  
☐ C 「すみません、日本人じゃないので、ちょっと難しいです」

## チャレンジ 1 モノローグ

(注意) 下書きをしないで、1分以内に話し出し、2分ぐらいで終わりましょう。

問題●相手が話している言葉(特に外国語。母語でも)が聞き取れなかったことはありますか。そのときはどう対応しましたか。

## チャレンジ 2 ロールプレイ

(注意) ロールケースAをしてください。  
Bは日本語話者に頼みましょう。

CD  
66

## よく聞き取れないとき(リスニング力不足)

## ロールケース A

あなたはABCクレジットのカスタマーサービス部で働いています。エンドユーザーから電話がありましたが、方言で話すので内容がよくわかりません。対応してください。

## ロールケース B

あなたはABCクレジットのユーザーです。カスタマーサービスに電話して以下のことを伝えてください。会話はあなたの地元の方言で話し、相手が聞き取れなかったら、標準語で言い直してください。

- ・ 現在組んでいるローンを一括返済したい。
- ・ 一括返済するには手数料が要るので、残っている利子と比べて、一括返済のほうが得かどうか調べてもらいたい。

(Bが用件を話すところから始めてください)

## チェック 1 語彙・表現……解答・解説

## 1 正解: C

**解説** Aは「思わせぶり」、Bは「ほら吹き」。

## 2 正解: C

**解説** 知ったかぶりはいけませんが、何度も聞き直すのも相手に失礼。こういうときは上司や日本語話者に電話を回して、任せるのが無難だろう。社内では対応のルールを決めておくことが大切。

## 3 正解: A

**解説** 相手の話が長い場合、内容をすべて言い直してもらうのは相手にとって面倒だし、不快感を与えかねない。聞き取れた部分を確認しながら、部分的に聞き返すと、応対時間も短縮でき、相手にもそれほど失礼にならない。

## チェック 2 リスニング……解答・解説

## 1 正解: B

**解説** Aのように、よく聞き取れていないのにわかった振りをする、後々問題が起きるかもしれないので、注意が必要。正直にもう一度言ってもらうように頼もう。

## 2 正解: A

**解説** 地名や固有名詞は、その単語を知らないと聞き取りが難しいときがある。もしわからなくても仕方ないような状況でも、聞き取れないのは自分の責任なので謝ること。自分が日本語母語話者ではないと言わなくてもよい。

## スクリプト

## チェック 2 リスニング

CD  
65

## 1

「納期と数量の件でございますね」

「そうそう。品番はねー、①あの、あれ、DW……580、いやDY？  
そうそうDYDY。の、570」(すぐ早口)

A「あの……えー、はい。わかりました」

B「……申し訳ございません。もう一度、品番をお願いできますか?」

C「②……はあ?」

## 2

「今、鳥栖<sup>とす</sup>ジャンクションの手前のサービスエリアでね、今日は初めて回る地域なんだけど、先に東脊振<sup>ひがしせぶり</sup>を回ってから、次に八女<sup>やめ</sup>方面に行きますんで、記録しておいてください」

「今、えーと、とす、鳥栖ジャンクションですか。えーと、申し訳ありません。もう一度地名を……」

「佐賀の東脊振と八女、八女は福岡ね」

「えー、佐賀県の、ひがしせ?……」

「うーんと、困ったなー」

A「大変申し訳ございません、私(わたくし)の勉強不足で……ただ今、③別の者に代わります」

B「そうですね、日本の地名は本当に難しいですね」

C「すみません、日本人じゃないので、ちょっと難しいです」

## ノート

①あの、あれ、DW……580、いやDY？

そうそうDYDY。の、570

→時々、このように早口で何度も言い直す人がいるので、慌てないように対応しよう。

②……はあ？

→相手の言い方に問題があると思っても、失礼な対応にならないように気を付けよう。

③別の者に代わります

→自分が担当者ではなく、ほかの社員などに代わるときは、このように言う。上司に代わるときは、「上の者に代わります」などとも言おう。

## チャレンジ 1 モノローグ 録音例

(これは日本語話者が自然に話した一例です)

以前、外国に住んでいたので、言葉が聞き取れないことはしょっちゅうありました。一対一で話している時も困りますが、何人かで会話していて自分だけわかっていない時なんかは④なかなか質問しづらいですね。通訳できそうな人がいれば、⑤アイコンタクトで教えてほしいことを訴えたりもしましたけど、たいていは聞き流して、その後の会話の流れから推測しました。ジョークでみんなが笑ってるのに自分だけわかってない時なんかは、結構つらいもんがありますよね。

## チャレンジ 2 ロールプレイ録音例

(これは日本語話者同士の会話の一例です)

CD  
66

「えーと、今、ローンを組んどつとけど、一括して返済ばしたかと思とつとさね。でも、一括する時には手数料のかかってきいとおとつとけど、今ん段階で、利子と手数料のどっちが高いか、ちょっと調べてほしかとばってん」

「えー、⑥ローンの件でございますね。恐れ入ります、もう一度ご用件をお願いしますでしょうか。⑦一括返済の件でございますか?」

「えーと、一括返済の手数料と利子がどちらが高いか、調べてほしいんですが」

「手数料とお客様の利子が、どちらが高いか、でございますね。かしこまりました」

## ④ なかなか質問しづらい

→「なかなか～ない(否定の語)」は、簡単にはそうならない、すぐにはそうできないことを表すときに使う。「なかなかうまくいかない」「なかなかいい人が見つからない」など。

## ⑤ アイコンタクト

→言葉で話すのではなく、目線や目の表情で相手に意思を伝えること

## ⑥ ローンの件でございますね／⑦ 一括返済の件でございますか

→聞き取れた単語からどのような話題かを推測して、復唱できる部分は復唱する。

## 語彙

日本語	英語	中国語	韓国語
しつこく	relentlessly	执拗；顽固	집요하게
でたらめ	falsehood, gibberish	荒唐；胡来；瞎说	엉터리
一括	lump	一笔・・・	일시불
返済	repayment	还，偿还；还债	청산
手数料	service charge	佣金，手续费；回扣	수수료
利子	interest	利息	이자



共通

## Unit 34

### 相手が名乗らないとき



キーセンテンス

# 失礼ですけれども……

ポイント

- ・クッションワードを使って、直接的になり過ぎないように
- ・「えらい人」ほど名乗らない、ということもあるので、注意が必要

#### チェック 1

#### 語彙・表現

問題 ● 次の問題の答えとして正しいものを、A～Cから1つ選んでください。

1 電話をかけるときのマナーに合っていること

- ☐ A 取り次いでもらう前に、まず会社名と自分の名前を告げる
- ☐ B まず自分の名前だけ告げ、取り次いでもらった後、会社名を告げる
- ☐ C 取り次いでもらった後、会社名と自分の名前を告げる

2 日本語としてはおかしい表現が含まれているもの

- ☐ A 「お名前を伺ってもよろしいでしょうか？」
- ☐ B 「お名前をお聞かせいただけますか？」
- ☐ C 「お名前を頂戴できますか？」

3 「山本だけど、田中課長いる？」と言われたときの対応

- ☐ A 「えっ、どちらの山本様ですか？」と尋ねる
- ☐ B 何も聞かずに、田中課長に説明して取り次ぐ
- ☐ C おかしな電話かもしれないので、「田中は外出しております」と答える

## チェック 2

## リスニング

CD  
67

問題●次の2人の会話を聞いて、その後に続く言葉として適切なものを、A～Cから1つ選んでください。

1

- ☐ A 「山本さん、営業の方です」  
☐ B 「はい、お忙しいところ失礼しますが……」  
☐ C 「あ、私(わたくし)、吉田と申しますが……」

2

- ☐ A 「恐れ入ります、佐藤、何様でいらっしゃいますか？」  
☐ B 「恐れ入ります、どちらの佐藤様でいらっしゃいますか？」  
☐ C 「恐れ入ります、どこかの会社で働いていらっしゃいますか？」

## チャレンジ 1 モノローグ

(注意) 下書きをしないで、1分以内に話し出し、2分ぐらいで終わりましょう。

問題●誰かにとても言いづらいことを言ったことはありますか？ そのとき、言葉遣いや話し方に気を付けましたか？

## チャレンジ 2 ロールプレイ

(注意) ロールケースAをしてください。  
Bは日本語話者に頼みましょう。

CD  
68

## 相手が名乗らないとき

## ロールケース A

あなたは東京ネットサービスで働いています。電話に出ましたが、相手が名前を言いません。失礼にならないように気を付けて、名前を聞いてください。(Aの第一声から始めてください)

## ロールケース B

あなたは学生で、最近、就職活動を始めたばかりです。東京ネットサービスという会社に興味があり、人事担当者に採用予定について聞いてみたいと思っています。しかし、初めて会社に電話するので、緊張して自分の名前を名乗るのを忘れてしまいました。相手の対応に従ってください。



## チェック 1 語彙・表現……解答・解説

## 1 正解：A

**解説** Aがマナー。電話を受けるとき、相手が名乗らなかったら、取り次ぐ前に確認する。相手がマナー違反なのだが、応対は丁寧にするように心がける。

## 2 正解：C

**解説** 「頂戴する」は「もらう」の謙譲語。物に対して使うので、名前や住所や電話番号などの情報を聞くときに使うのはおかしい。「お名前いただけますか」も同様。しかし、現在はこれらの表現も、よく使われる。

## 3 正解：B

**解説** お得意様でポジションが高い人などに、自分の会社名を言わずに取り次ぎを頼む人が（場合によっては名前も名乗らない人も）いる。そういう場合、名前や会社名を尋ねると「得意客も把握していない」と思われ、機嫌を損ねる場合があるので注意。指名された人に、「会社名はおっしゃらないんですが、山本様という方からお電話です」と取り次いでもよい。たいていは、指名された人は相手が誰かわかっている。

## チェック 2 リスニング……解答・解説

## 1 正解：C

**解説** はっきり「どちら様ですか?」と聞かなくても、通常は文脈と口調で名前を尋ねているのが分かる。相手が理解していない場合は、「お名前をお聞かせいただいてもよろしいですか」などと丁寧に尋ねる。

## 2 正解：B

**解説** 基本的に、名前だけでなく会社名も聞いてから取り次ぐようにする。佐藤、鈴木、渡辺などはよくある姓なので、名字だけだと関係者が複数いる可能性がある。Aのようにフルネームを尋ねることは通常しない。

## スクリプト

## チェック 2 リスニング

CD  
67

## 1

「はい、ABC商事でございます」  
「すみません、営業の山本さんはいらっしゃいますか」  
「はい、えー、<sup>①</sup>失礼ですけれども……」

- A 「山本さん、営業の方です」  
B 「はい、お忙しいところ失礼しますが……」  
C 「あ、私（わたくし）、吉田と申しますが……」

## 2

「はい、太陽電工でございます」  
「佐藤ですけれども、吉田さんはいらっしゃいますか?」

- A 「恐れ入ります、<sup>②</sup>佐藤、何様でいらっしゃいますか?」  
B 「恐れ入ります、どちらの佐藤様でいらっしゃいますか?」  
C 「恐れ入ります、どこかの会社で働いていらっしゃいますか?」

## ノート

## ① 失礼ですけれども……

→「……」の部分は「お名前をお聞かせいただけますでしょうか」「お名前を伺ってもよろしいでしょうか」などが省略されている。

## ② 佐藤、何様でいらっしゃいますか

→名字だけでなくフルネームを知りたいときの、一般的な聞き方。

## チャレンジ 1 モノローグ 録音例

(これは日本語話者が自然に話した一例です)

言いづらいこと、そうですね……。社内で、仲のいい同僚の女性のスカートのチャックが下がっていたのを③見つけちゃったんですね。言ってあげないと、そのままにしておくのもかわいそうだし、といって、あからさまに言うのも周りに人がいるので④で、別の用事がある振りをして、後ろからその友人の横を追い越すように歩いてですね、で、隣に来た時にさりげなく、「チャック、開いてるよ」と小声で言いました。⑤目線も逸らしたりしましたね。

## チャレンジ 2 ロールプレイ録音例

(これは日本語話者同士の会話の一例です)

CD  
68

「はい、東京ネットサービスでございます」  
 「あ、あの一、そちらの人事担当の方に、ちょっとお聞きしたいことがあるんですが、いらっしゃいますか?」  
 「人事担当者でございますね。あの、失礼ですけれども……」  
 「え?」  
 「失礼ですが、お名前を伺ってもよろしいでしょうか?」  
 「あー、すみません。山本といいます」  
 「山本様ですね、⑥恐れ入りますが、⑦どちらの山本様でいらっしゃいますか?」  
 「えーと、まだ学生なんです。えー、貴社の社員の採用のことで、ちょっと質問があってお電話したんですけど……」  
 「弊社の採用についてのご質問でございますね。ただいま担当者におつなぎいたしますので、少々お待ちくださいませ」

## ③ 見つけちゃった

→「見つけてしまった」の口語的な言い方。本当は見つけたくなかったのにそれが起こったので「～しまった」と言っている。

## ④ で、

→「それで」「なので」などの接続詞を使うとき、省略して「で」と言うことがある。

## ⑤ 目線も逸らしたり

→別の方向を見ること。

## ⑥ 恐れ入りますが

→クッションワードを入れるのと入れないのでは、印象がずいぶん違う。

## ⑦ どちらの山本様でいらっしゃいますか

→「どちらの」は会社名だけでなく、相手の所属や指名した人との関係など、広い範囲で尋ねるときにも使える。

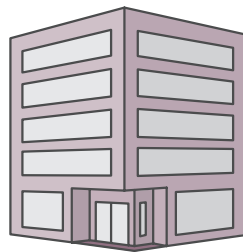
## 語彙

日本語	英語	中国語	韓国語
直接的	directly	直接的, 直接地	직접적
ポジション	position	地位, 职位	포지션
得意客	important client	固定客户	단골손님
機嫌を損ねる	put in a bad mood	使心情变坏	기분을 상하게 하다
文脈	context	文章的连贯性、逻辑性、前后关系	문맥
あからさまに	flat-out	直截了当地	노골적으로
④ 憚られる	feel hesitant	为……所忌惮, 为……所顾忌	삼가다
さりげなく	casually	若无其事, 毫不在意	그런 티를 보이지 않게



共通

## Unit 35 電話を切る



### キーセンテンス

では、よろしくお願いいたします。  
失礼いたします

ポイント

- 相手が切るのを確認してから、電話を切るようにする
- 受話器はガチャッと置かないで、そっと置くようにする

### チェック 1

### 語彙・表現

問題●次の問題の答えとして正しいものを、A～Cから1つ選んでください。

#### 1 電話を先に切るのは

- ☐ A 常に電話をかけたほうが先に切る
- ☐ B 目上の人や顧客が先に切る
- ☐ C どちらが先に切っても構わない

#### 2 電話の最後に、自分の名前を言うときの言い方

- ☐ A 「私（わたくし）、花岡が承りました」
- ☐ B 「私（わたくし）、花岡がお話ししました」
- ☐ C 「私（わたくし）、花岡がかしこまりました」

#### 3 締めくくりのあいさつとして適当でないもの

- ☐ A 「よろしくお願いいたします」
- ☐ B 「ありがとうございました」
- ☐ C 「どーも、よろしく」

## チェック 2

## リスニング

CD  
69

問題●次の2人の会話を聞いて、その後に続く言葉として適切なものを、A～Cから1つ選んでください。

1

- ☐ A 「はい、よろしくお願いいたします。では失礼いたします」
- ☐ B 「この度は、貴重なご意見をありがとうございました。今後ともよろしくお願いいたします。」
- ☐ C 「サポートセンター内田が承りました。お電話ありがとうございました」

2 締めくくりの言葉の口調として、最も適当なものを、A～Cから選んでください。

- ☐ A 「では、よろしくお願いいたします。失礼いたします」
- ☐ B 「では、よろしくお願いいたします。失礼いたします」
- ☐ C 「では、よろしくお願いいたします。失礼いたします」

## チャレンジ 1 モノローグ

(注意) 下書きをしないで、1分以内に話し出し、2分ぐらいで終わりましょう。

問題●仕事上の何かをあなたの同僚に依頼してください。留守番電話に録音するつもりで、一人で話してください。

## チャレンジ 2 ロールプレイ

(注意) ロールケースAをしてください。  
Bは日本語話者に頼みましょう。

CD  
70

## 電話を切る

## ロールケース A

あなたは(株)ドットコム of 伊藤さんです。得意先の山田さんから依頼の電話があり、見積書をあしたまでに送付することになりました。その電話を終わらせてください。

## ロールケース B

あなたはABC電気の山田さんです。(株)ドットコム of 伊藤さんに電話して、見積書をあしたまでに送付してもらうように依頼しました。その電話を終わらせてください。(用件が済んだところから、Bから始めてください)

## チェック 1 語彙・表現……解答・解説

## 1 正解：B

**解説** ビジネスではかけたほうが先に切るのが原則。しかし、相手が目上の人や上司、お客の場合は、相手が先に切る。入社して日が浅い社員は、常に自分が後から切ると思ったほうがよい。

## 2 正解：A

**解説** Aの言い方が一般的なので覚えよう。「かしこまりました」は、承知しました、わかりましたという意味。Cのように使えない。

## 3 正解：C

**解説** 電話相手がよく取り引きのある相手でも、Cのように友達のような口調になるのはよくない。いつもビジネスパーソンらしく丁寧に対応しよう。

## チェック 2 リスニング……解答・解説

## 1 正解：A

**解説** 閉めくりの言葉は、電話内容によって変わってくる。Aの「よろしく願いいたします。失礼いたします」が最も汎用性のある表現なので、覚えておこう。

## 2 正解：C

**解説** Cのように「失礼いたします」をトーンを下げて言うと、落ち着いた印象になってよい。Aは語尾が強すぎてぶっきらぼうに聞こえる。Bは、語尾を延ばす癖があり、だらしがない。

## スクリプト

## チェック 2 リスニング

CD  
69

## 1

「では、打ち合わせはそうに……」

「ええ、では明日の2時に佐藤さんを訪ねますね」

A 「はい、よろしく願いいたします。では失礼いたします」

B 「①この度は、貴重なご意見をありがとうございました。今後ともよろしく願いいたします」

C 「②サポートセンター内田が承りました。お電話ありがとうございました」

## 2

A 「では、よろしく願いいたします。失礼いたします」(むやみに元気に。語尾を強く)

B 「では、よろしく願いいたします。失礼いたします」(語尾を延ばして)

C 「では、よろしく願いいたします。失礼いたします」(最後は落ち着いた)

## ノート

① この度は、貴重なご意見をありがとうございました

→ 顧客からの商品に対する電話の場合などの、閉めくりの言葉

② サポートセンター内田が承りました。

→ カスタマーサポートセンターなどでの、閉めくりの決まり文句

# **チャレンジ 1 モノローグ 録音例**

(これは日本語話者が自然に話した一例です)

石川さん、えー、すみませんが、明後日の会議の資料作りを手伝っていただけますでしょうか。もう原稿はできているので、<sup>③</sup>後はコピーをして綴じるだけなんですけど、原稿の枚数が12枚で、35部作らなきゃいけません。<sup>④</sup>あしたの午後5時過ぎに、コピー室で待ってます。どうぞよろしくお願いします。えー、以上です。では失礼いたします。

# **チャレンジ 2 ロールプレイ録音例**

(これは日本語話者同士の会話の一例です)

「では、見積書の件はよろしくお願いいたします」  
「かしこまりました。あしたにはご送付いたします」  
「では、これで失礼いたします」  
「<sup>⑤</sup>失礼いたします」

CD  
70

③ 後はコピーをして綴じるだけなんですけど、原稿の枚数が12枚で、35部作らなきゃいけません

→ 大体の仕事量を告げると、どのくらい時間がかかるか計算できて、スケジュールが立てやすい。

④ あしたの午後5時過ぎに、コピー室で  
→ 5W3Hを意識して、情報漏れのないように伝える。

⑤ 失礼いたします

→ 電話を切るときに、ガチャッと音がすると乱暴な印象になってしまう。受話器をそっと置くか、受話器を置く前に指でフックを押して切るかする。

## **語彙**

日本語	英語	中国語	韓国語
サポートセンター	support center	支援中心	서포트 센터
日が浅い	not long	时期尚短, 时日尚早	오래 되지 않다
締めくくり	closing	结束	결말
汎用性	versatility	通用性能, 通用性质	호환성
だらしない	crude	不检点, 散漫, 衣冠不整	야무지지 않다







## 著者紹介

### 奥村真希 おくむらまき

長崎県生まれ。岡山大学大学院文学研究科修士課程修了。高校国語教師、中国人民大学講師、GECIS-Asia(大連)日本語トレーニングマネージャーを経て、現在はCJST (Corporate Japanese Skills Test)を開発・運営。  
一児の母(高齢育児奮闘中)。

### 釜淵優子 かまぶちゆうこ

大阪府生まれ。同志社女子大学学芸学部日本語日本文学科卒業。私立高校留学生センター、日本語学校、三重大学留学生センターなどで講師歴任後、GECIS-Asia(大連)日本語トレーナーを経て、現在はCJST (Corporate Japanese Skills Test)を開発・運営。中国在住歴7年。

## しごとの日本語 電話応対 基礎編

2007年12月25日 初版発行

著者 奥村真希・釜淵優子

発行者——— 平本照麿

発行所——— 株式会社アルク

〒168-8611 東京都杉並区永福 2-54-12

電話 03-3323-5514 (日本語書籍編集部)

03-3327-1101 (カスタマーサービス部)

表紙デザイン—— 中村 力

本文デザイン—— 田松光子

イラスト——— 岡村伊都

DTP——— 株式会社創樹

印刷所——— 図書印刷株式会社

©2007 奥村真希・釜淵優子

Printed in Japan

乱丁・落丁本、CD、CD-ROM に不具合が発生した場合は、弊社にてお取替えいたしております。弊社カスタマーサービス部(電話 03-3327-1101 受付時間: 平日9時～17時)までご相談ください。

PC: 7007188

