

いきなり「Who are you?」では詰問調です。逆に電話がかかってくる場合、自分あての場合とそうでない場合があります。それぞれの答え方は次のようになります。

Yes, this is he (she).

Yes, this is <your name> speaking.

No, he is out of office. May I take your message?

No, she just stepped out. Could you call again in ten minutes?

たまに間違い電話もあります。その時はこう返事します。

You have a wrong number.

電話でも普通の会話と同様に、相手の言ったことが分からない場合はもう一度言ってもらいます。携帯だと特に音質が悪くて変な声になることがあるので、臆せずこう言ってみてください。

Could you repeat that?

I don't understand. Could you say it again?

また説明不足で分からない場合は、こう言います。

Could you elaborate on this?

I did not follow you. Could you give me an example?

英語には敬語はないものの丁寧語はあります。よく使うのが could を含む疑問文です。文法的には仮定法過去形です。何度聴いても分からない時は、他の方法をお願いしましょう。

I still don't get it. Could you put that in email for me?

Let's talk about it when I see you next time, ok?

一度聴いて理解したことを相手の確認のため自分の言葉で繰り返すことを paraphrase といいます。自分なりにこう理解したんだけど、これでいいのかなという問い合わせです。これをやると相手も安心しますし、自分の理解が正しいかどうかすぐ分かるので、電話では要点を繰り返しましょう。ちなみに要点とは平たく言えば5W1Hです。「いつ、どこで、だれが、何のために、何を、どうするのか」という質問の答えが要点です。こんな具合です。

Caller: I am having a build problem.