

3. 電話を取る Answering the phone

基本会話 1

—外線電話を取る—

蒲田：かまた 柴田電気、総務部でございます。

吉田：よしだ 横水電気の吉田と申しますが、蒲田さんいらっしゃいますか。よこみず

蒲田：私です。いつもお世話になっております。

吉田：こちらこそお世話になっております。

基本会話 2

—内線電話を取る—

大森：おおもり 総務部です。

中田：なかだ 営業の中田ですが、大森さんお願いします。

大森：はい、私わたくしです。

戦略表現

1 外線を取る時の決まり文句

When you answer a direct line

- ① 柴田電気、営業本部 4 課でございます。
- ② スター電機、広報部です。
- ③ ABC 商事でございます。
- ④ ありがとうございます。広田ひろた運送です。

2 内線を取る時の決まり文句

When answering from an extension line

- ① サービス部です。
- ② 制作 2 課せいさくでございます。
- ③ 前田まえだです。
- ④ 小金沢課長の机こがねざわ つくえ（小金沢課長席）です。
- ⑤ 桑原主任くわはらしゅにんのデスクです。

Notes

制作 production、～の机です I'm answering your call from the desk of Mr./Ms. ～、主任 leader, chief

☆ You shouldn't use any abbreviations that are used in your company when speaking to people not from your company.

3 電話を受けた時の決まり文句

Set phrases for answering the phone

- ① こちらこそ、お世話になっております。
- ② こちらこそ。
- ③ はい、わたしです。
- ④ はい、わたしですが……。^(※1)
- ⑤ 先日はどうも。
- ⑥ お疲れさまです。^(※2)
つか



実用会話—1 ◀ かけてきた相手がだれかわからない場合 When you don't recognize the caller

00

- 因 デュボン：ABC 商事のデュボンですが、お世話になってます。
- 課 山野 やまの：こちらこそ、お世話になっております。
- デュボン：営業2課の山野様、いらっしゃいますか。
- 山野：はい、わたしですが……。

実用会話—2 ◀ よく知っている相手と話す場合 When you speak with a person who you know well

00

- ③ 細川 ほそかわ：ハート自動車販売 湘南営業部 はんないしやうなんでございます。
- 国 キム きむ：横浜自動車 よこはまのキムですが、本多 ほんたさんですか。
- 細川：細川です。本多はちょっと席 せきをはずしてますが……。
- キム：あ、細川 せんじつさんですか。先日はどうも。

☆ After answering a call for someone else, be sure to set the receiver down gently so as to avoid making a noise.

Notes

こちらこそ It's me/us, not you., 販売 sales, 湘南 the southern area of Kanagawa Prefecture., 席をはずす leave one's seat

※1 「わたしですが……。」 is used when you don't recognize the caller.

※2 You should say "お疲れさまです" when you answer a coworker's call.

4. 取り次ぐ Passing the call

基本会話 1

受 付 : 橘 工業でございます。
たちばな

ギャバン : メルシー産業のギャバンですが、木田工場長お願いします。
きだ

受 付 : メルシー産業のギャバン様ですね。少々お待ちください。

—電話を保留にして、近くにいる木田工場長に—
はりゅう

受 付 : 工場長に、メルシー産業のギャバン様からお電話です。

基本会話 2

米 谷 : 山手不動産、経理部でございます。
よね や やまて ふどうさん けいり

クック : 飯山警備保障のクックですが、和泉さんいらっしゃいますか。
いいやまけい び はしろう いずみ

米 谷 : お待ちください。

—内線電話で転送する—
てんそう

和 泉 : はい、和泉です。

米 谷 : 飯山警備保障のクック様から、お電話がはいっています。

和 泉 : はい。(外線ボタンを押す) お電話かわりました。

戦略表現

1 取り次ぐべき相手を確認する

Confirming the person to whom the call is to be passed

- ① 渡辺ですね。
わたなべ
- ② 木村は2人おりますが。
きむら
- ③ 女性のほうですね。
- ④ 総務部の鈴木ですね。

Notes

少々=(Fo)少し、お待ちください=(Ho)待ってください、保留にする hold a line、～不動産 real estate agent、～警備保障 security guard company、転送する transfer a line

☆ When you keep a caller waiting, you should put the line on hold.

2 相手を待たせる

Having kept the caller waiting

- ① はい、お待ちください。
- ② ちょっとお待ちください。
- ③ 少々お待ちください。
- ④ 少々お待ちいただけますか。
- ⑤ ちょっと待っててね。㊦

3 取り次ぐ

When you hand the phone to another person

- ① 2 番にロードンからです。
- ② 部長にお電話です。売津建設の藤枝専務、4 番です。
やいづけんせつ ふじえだせんむ
- ③ 1 番に ABC 商事の小池様からお電話です。
こいけ
- ④ 課長に、山崎様という方から 3 番にお電話です。
やまざき
- ⑤ 鈴木様という方から。女性の方です。
- ⑥ 山本さんに広田運送の経理の方からです。7 番です。
やまもと けいり
- ⑦ 川野辺さん、奥さんから。㊦
かわの べ おく

4 電話に出て名乗る

Giving the caller your name when the call has been passed to you

- ① お電話、かわりました。クリスです。
- ② お待たせいたしました。スミスですが……。

実用会話 1

◀ 同僚が出先からかけてきた

When a coworker calls from a work site outside the company



- ③ ワン：はい、芝田電気営業本部 4 課でございます。
しばた
- ④ 大平：あ、大平ですけど。
おおひら
ワン：あ、お疲れさまです。
大平：あ、う、まだ出先にいるんだけど、課長いる？
でさき
ワン：お待ちください。(電話を保留にして) 課長、大平さんから 5 番です。

Notes

～建設～ construction、経理 accounting、本部 head office、出先 work site (outside the main office)

実用会話一2 ◀課長に取り次ぐ Passing the call to the section chief

- ㊟ スミス：スター電機、PR 課でございます。
 ㊤ 佐々木：ロードン通信の佐々木です。課長、いる？
 スミス：はい、お待ちください。
 (電話を保留にして、内線で課長を呼び出す)
 2 番にロードンからです。
 ㊤ 中 村：え？ ロンドンから？
 スミス：ロードン通信の佐々木さんです！
 中 村：はい、お電話わかりました。中村ですが。
 佐々木：ああ、中村さん。ロードンの佐々木です。
 中 村：いつもお世話になっています。で、今日は……。

実用会話一3 ◀取り次ぐ相手を確認する
 Confirming to whom the call is to be passed



- ㊤ クリス：ABC 商事でございます。
 ㊤ 富 山：城南トラベルの富山と申しますが……。
 クリス：いつもお世話になっております。
 富 山：こちらこそ。おそれいりますが、
 渡辺様お願いしたいんですが。
 クリス：渡辺は 2 人おりますが……。
 富 山：女性の方なんですけど。
 クリス：あ、わかりました。少々お待ちください。
 ㊤㊤ 渡 辺：お電話わかりました。渡辺ですが。
 富 山：城南トラベルの富山ですが。



Notes

～商事 trading company、～トラベル travel agency

COFFEE BREAK

漢字は悪魔の文字？

「日本語の勉強で、何がいちばん楽しいですか。いちばん大変なことはどんなことですか。」おもしろいことに、こんな質問に対する外国人の回答は、どちらも「漢字」がトップなんです。確かに非漢字圏の日本語学習者は、漢字マニアか、アンチ漢字の両極にわかれるようです。いずれにしても世界有数の表意文字「漢字」のユニークさと、日本語における漢字の使われ方の複雑さによるのでしょう。古代中国で発明された漢字は周辺諸国に伝わり、その国の言語に大きな影響を与えましたが、日本語ほどその恩恵に浴した言語はありませんでした。昔から日本人は便利なものを輸入し、自分たちの使いやすいように改良することが得意だったのです。

それでは、漢字のおもしろさと、日本語における複雑な用法を簡単にご紹介いたしましょう。たとえば、日本の「日」という漢字は、太陽を意味する象形文字でした。日本というものもそもそも中国から見て太陽が昇るほう（東の国）という意味です。英語と同じように日曜日の意味も持っていますし、太陽が出ている時間、さらに24時間の一日、その日という意味もあります。

日光 <small>にっこう</small>	sunlight	日食 <small>にっしょく</small>	an eclipse of the sun	日の出 <small>ひので</small>	sunrise
日米 <small>にちべい</small>	Japan and U.S.	日中 <small>にっちゅう</small>	Japan and China		
日曜、日曜日 <small>にちよう、にちようび</small>	Sunday	日夜 <small>にちや</small>	night and day		
土日 <small>どにち</small>	Saturday and Sunday				
毎日 <small>まいにち</small>	everyday	一日 <small>いちにち</small>	a day	二日 <small>ふつか</small>	two days
平日 <small>へいじつ</small>	weekday	一日 <small>ついたち</small>	the first day of a month	先日 <small>せんじつ</small>	the other day
今日 <small>きょう</small>	today	今日 <small>こんにち</small>	recently, nowadays		



以上のようにさまざまな読み方をするのが難点ですが、日本人が漢字に認めた有用性は、その造語力と視覚に訴えかけるイメージ性です。どんなに難しい概念を表すことばでも、漢字の知識があればなんとなく意味をつかむことができるということです。

漢字が大好きな方はさらに研究を続けていただき、大嫌いだった方にも少しは興味を持っていただければと思います。漢字は「悪魔の文字」ではありません。おそれる必要はないのです。知っていて決して損はないはずです。

5. 取り次げない場合 When a person is unable to answer the phone

基本会話 1

シンハ：品川通商のシンハと申します。輸出部の曾根様、いらっしゃいますか。
しながわつうしょう ぞね

菅 原：申しわけありませんが、曾根はちょっと席をはずしております。
すが わら

基本会話 2

シュナイダー：ライン通信のシュナイダーと申しますが、営業3課の斉藤様
まいとう
お願いします。

角 川：申しわけありません。斉藤はただ今ほかの電話にでておりますが…。
かど かわ

戦略表現

1 取り次ぐべき人が不在であることを伝える

Telling the caller that the person to whom he/she wishes to speak is out

- ① 午後4時の帰社予定になっております。きしよ ② ただ今、席をはずしておりますが…。
- ③ 本日は休暇をいただいておりますが…。ほんじつ きゅうか
- ④ 今週いっぱい休暇をいただいておりますが…。
- ⑤ 本日は取引先をまわっておりまして、午後からの出社になっております。とりひきさき
- ⑥ すぐに連絡を取ってみますので、お時間いただけますか。

2 電話に出られない事情を説明する

Explaining why a person can't answer a call

- ① ちょっとほかの電話にでているんですが。 ② ただ今、会議中なんです。
- ③ ただ今、接客中なんです。せつきやくちゆう ④ 電話中なんです。
- ⑤ ちょっと席をはずしておりますが、すぐに戻ると思います。
- ⑥ ちょっと席をはずしておるんですが、すぐに戻るとのことです。

Notes

予定 schedule、ただ今=(Fo)今、本日は(Fo)今日、休暇 vacation、今週いっぱい until the end of this week、取引先 client's office、まわる go around、接客する wait or meet a visitor

☆ When you are talking to somebody who's not from your company, you shouldn't use "-san" or a title in reference to a person from your company.

◎Wrong 「鈴木部長は、ただ今外出中です。」 ◎Correct 「鈴木は、ただ今外出中です。」

3 待たせている相手に

Having the caller wait / After making the caller wait

- ① 今しばらくお待ちいただけますか。
- ② たいへんお待たせいたしました。
- ③ お待たせいたしました。
- ④ お待たせしました。
- ⑤ お待たせ。㊦

4 取り次ごうとしたが、実は不在だった

When a person being called is not there

- ① 申しわけありませんが、ただ今、ちょっと席をはずしておるようでして……。
- ② たいへん申しわけありません。本日は、午後3時の出社予定になっておりました。

5 次の指示をあおぐ

Offering to take a message, etc.

- ① いかがいたしましょうか。
- ② いかがいたしましょう。
- ③ お待ちになりますか。
- ④ ご伝言、うけたまわしましょうか。
- ⑤ たいへん申しわけありませんが、まだ終わりそうもないんですが……。
- ⑥ 折り返し、お電話させましょうか。

6 電話し直すことを伝える

Asking when a person will return/Saying that you will call again

- ① 何時ごろお戻りの予定ですか。
- ② 何時ごろお帰りですか。
- ③ 何時ごろお戻りになりますか。
- ④ またそのころ、お電話いたします。
- ⑤ またあらためてお電話いたします。
- ⑥ それでは、4時ごろもう一度お電話いたします。

Notes

うけたまわる = (Hu) 受ける; receive、折り返し電話する call someone back、改めて = (Fo) もう一度;
again

☆ You should not use this unless you know the caller.

7 伝言を頼む

でんごん
Leaving a message

- ① 伝言、お願いできますか。
- ② (メモの準備は) いいですか。
- ③ (メモの準備は) よろしいですか。
- ④ お戻りになったら、お電話くださるようにお伝えください。
- ⑤ 戻られましたら、お電話くださるようにお伝えください。
- ⑥ 午後いちばんに、お電話くださるようにお伝えください。
- ⑦ お戻りになったら、お電話いただけますでしょうか。
- ⑧ 今日は、遅くまでオフィスにおりますので。
- ⑨ 私がいな場合には、広瀬までお願いいたします。
- ⑩ 電話のあったことだけ、お伝えください。

8 取り次ぐ相手が出たがらない

When a person being called does not want to take the call

- ① いなことにしといてください。
- ② あとでかけるって言ってください。
- ③ いなって言って。㊦
- ④ 今日一日中出てるって言って。㊦
- ⑤ 折り返しかけるからって言って。㊦
- ⑥ 10分後にかけなおすからって言って。㊦
- ⑦ 会議中ということにしていよ。㊦
- ⑧ 手が離せないから、こちらから電話すると
言ってください。
- ⑨ まずいなあ。休暇とってると、言っていよ。㊦
- ⑩ でたくないなあ。うまく断っていよ。㊦



Notes

よろしい = (Ho) いい、お戻りになる = (Ho) 戻る、場合 the case、しとく = しておく、1 日中 all day long

☆ If you know the person well, you should call him/her. That is the polite way in Japanese business.

※ 1 "Jippun" is usually pronounced "Juppun."

実用会話一1 ◀その日に戻る場合① When a person being called will return that day



清水：営業2課の山野様、いらっしゃいますか。

③ 瀬戸：山野は本日取引先をまわっておりまして、帰社は午後5時の予定になっております。

清水：それではまたそのころ、お電話いたします。

実用会話一2 ◀その日に戻る場合② When a person being called will return that day

香川：何時ごろお戻りの予定ですか。

② 山根：午後4時の帰社予定になっております。

香川：お戻りになったら、お電話くださるようにお伝えください。

実用会話一3 ◀数日帰らない場合
When the person being called won't return for several days



⑦ 長崎：ただ今、海外出張中なんです。

④ 伊勢：出社のご予定は何日ですか。

長崎：来月6日の月曜の出社になっております。

伊勢：それでは、この件をおわかりの方、ほかにどなたかいらっしゃいませんか。

実用会話一4 ◀取り次ぐべき相手がほかの電話にでている
When the person being called is on another line



⑮ 柴田：申しわけありません。ほかの電話にでているんですが。

⑫ 高柳：すぐ終わりそうですか。

柴田：たった今、かかってきたばかりなので……。

高柳：じゃあ、ちょっと待たさせていただきます。

Notes

お戻りの予定 = (Ho) 戻る予定、海外出張する go abroad for business、おわかりの方 = (Ho) わかっている人、どなたか = (Ho) だれか、たった今 just now、電話がかかってくる receive a call