

## 7. 間違い電話 Wrong number

### 基本会話

バーグマン：白金パールしろがねのバーグマンですが、販売はんばいの青木さんあおきお願いします。  
す。

原はら：失礼ですが、どちらにおかけですか。こちらは原法律事務所はうりつじ せしよです。  
すが……。

バーグマン：あ、たいへん失礼いたしました。

### 戦略表現

#### 1 番号違いであることを教える

Telling the caller he/she has the wrong number

- ① いいえ、違いますか……。
- ② こちらに山崎やまざきという者はおりませんが……。
- ③ 失礼ですが、どちらにおかけでしょうか。
- ④ 失礼ですが、何番なんにおかけですか。
- ⑤ こちらは商品管理部しょうひんかんりぶですよ！ ㊦

#### 2 相手を確かめる

Checking the number called

- ① すみません、1 2 3 4 の 5 6 7 8 じゃありませんか。
- ② すみません、ABC 商事 (様) じゃありませんか。
- ③ あれ、技術開発室ぎじゅつかいはつしつじゃないですか。ごめんなさい。

#### 3 間違い電話をわびる

Apologizing for a wrong number

- ① あ、失礼しました。
- ② たいへん失礼しました。
- ③ 申しわけありませんでした。
- ④ あ、すいませんでした。
- ⑤ あ、間違えました。すみません。

### Notes

違う be wrong、こちら=(Hu)ここ、どちら=(Ho)どこ、おかけだ=(Ho)かけている、間違える make a mistake

**実用会話一1** ◀子供からの間違い電話 A child calls the wrong number

- (5) 片山：おばちゃん、いる？  
かたやま  
 ⑩ 山野：おばちゃん？ ほく、何番にかけたの？  
やまの  
 片山：うん、ほく武雄。  
たけお  
 山野：ほく、何番にかけたの？  
 片山：1 2 3 4 の 9 8 7 6 ……。  
 山野：間違っちゃったのね。もう一度かけてみてね。  
 片山：はあい。

☆ You don't need to use keigo to children.

**実用会話一2** ◀部署を間違えてかけてきた Calling the wrong department

- (21) 河合：すみませんが、操作についてお聞きしたいんですが……。  
かわい そうさ  
 ④ 保科：こちらは、ソフトウェア事業部でして…あのう、お客さまのご用件はサポートセンターでうけたまわります。サポートセンターは直通の番号がございます。おそれいりますが、そちらにおかけ直し願えませんか。番号は……。

**実用会話一3** ◀相手が間違い電話に気づいていない①  
 A caller doesn't immediately realize he/she has called the wrong number

- ⑤ 八木：山崎さん、お願いします。八木です。さっきお電話いただいたそうで。  
やぎ やまざき  
 ② 角川：ヤマザキですか。こちらにはヤマザキという名前の者はありませんが。失礼ですが、どちらにおかけでしょうか。  
かどかわ  
 八木：おたく、ジャパン・システム・サービスさんじゃありませんか。  
 角川：いいえ、こちらはジャパン・サービス・システムでございますが。  
 八木：あら、ごめんなさい。間違えました。

**Notes**

おば aunt、ソフトウェア computer software、事業部 general dept.、サポートセンター support center、直通の direct、おそれいりますが I'm very sorry, but、そちら = (Hu) そっち、そこ

**実用会話—4**

◀ 相手が間違い電話に気づいていない②

A caller doesn't immediately realize he/she has called the wrong number

00

② 手塚：JTPでございます。

(40) 花岡：あの、おたくの表計算ソフト、買ったんですけど……。

手塚：はい？

花岡：そのインストールがうまくいなくて、おききたいんですが……。

手塚：あのう、たいへん申しわけありませんが、こちらは広告代理店なんですけれども……。

花岡：えっ？ でも、JTP さんでしょ？

手塚：ええ、確かにそうなんです、同じ名前の会社が都内に二つあるんですよ。もう一つのほうの会社ではないでしょうか。

花岡：あ、そうだね。いや、申しわけない。

手塚：いいえ、お役にたてませんで。失礼します。

**実用会話—5**

◀ 内線電話のかけ違い

When you have called the wrong extension

③ 赤木：はい……。

④ 白石：あ、山ちゃん？ あのさあ、悪いんだけど、僕の机の上のファイル、ちょっとこっちまで持ってきてくんない？

赤木：どちらにおかけですか。こちらは研究室ですが。

白石：あ、362 じゃないの？

赤木：326 ですけど。

白石：あ、どうも失礼。間違えました。

赤木：いいえ。

**Notes**

おたく = (In) 御社、表計算 table calculation、うまくいく go well、おききする = (Hu) 質問する、広告代理店 advertising company、都内 the Tokyo metropolitan area、役に立つ be of assistance

# COFFEE BREAK

## 「日本人の“すみません”」

毎日、何十回も耳にする“すみません”に、いろいろな意味があるのはご存じですか。

まず、人を呼び止める時の“すみません”。それから謝る時の“すみません”、そしてお礼を言う時の“すみません”。では、こんな場合はどうでしょう？

A：すみません。

B：はい、何ですか。ああ、それは、後でねっ、

今忙しいから。

A：すみません。……。 (無言でそばに立っている)

B：しょうがないな。わかった、今見るから。

A：すみません。



この“すみません”を別の表現で表すことはできますが、そうすると、その部分だけが浮きあがってしまうようで、会話全体として不自然な印象を与えてしまいます。わざわざお礼を言ったり、謝ったりするほどではないが、何も言わないのはちょっと、というような状況で、日本人は“すみません”を使うのです。

## 8. 相手の声や名前がはっきりしない

あいて こえ

When you can't hear the other person's voice or name

### 基本会話

古谷：ふるやすみませんが、ちょっとお電話、遠いようなんですけれども……。

高野：たかのもしもーし！ 聞こえますか。

### 1 相手の名前を確認する

かくにん

Confirming the caller's name

- ① 失礼ですが……。
- ② 失礼ですが、どちら様でしょうか。
- ③ ハッピーコンピューターサービスの……？

### 2 発音が聞き取れない

はつおん

When you can't understand what the caller is saying

- ① 浜本様ですか。
- ② 失礼しました。山本様ですね。
- ③ ランソン様ですか……、あ、ラーソン様ですね。
- ④ 「ラ」はのばすんですね。
- ⑤ スペルでお願いできますか。
- ⑥ ロンドンの「ろ」、日本の「に」、アメリカの「あ」ですか。
- ⑦ R(アール)O(オー)G(ジー)E(イー)R(アール)ですね。

☆ When you tell or confirm an English name or letters of the alphabet, be sure to pronounce them in the Japanese way so as not to further confuse the caller.

### 3 相手の声が小さい

When the caller speaks too softly

- ① ちょっとお声が遠いんですが。
- ② お電話が遠いようなんですが。
- ③ お声が遠いようなんですが。
- ④ ちょっと聞こえないんですけど、まわりがうるさくて。
- ⑤ 車がうるさくて、ちょっと聞き取りにくいんだ。

### Notes

電話が遠い／声が遠い Your voice is hard to hear, どちら様=(Ho)だれ、のばす lengthen (the vowel)

※ “どちら様” doesn't sound so refined, though it's the polite form of “だれ.” However, most Japanese understand what you want to know when you say only “失礼ですが…….”

**実用会話—1—** ◀相手の名前を確認する Confirming a person's name



- ⑥ 山本：JPT の山本と申しますが……。  
やまもと  
 ⑦① 栗田：浜本様ですか。  
くりた はまもと  
 山本：いいえ、山本です。  
 栗田：あ、失礼いたしました。山本様ですね。

**実用会話—2—** ◀社名を確認する Confirming a company's name

- ⑧ 小森：“カントリーカキカイ”の小森と申しますが……。  
こもり  
 ① エンジェル：“カントリー・カキ会”様ですか。  
 小森：“関東・理科・機械”です。  
かんとう り か き かい  
 エンジェル：失礼いたしました。“カントー・リカ・キカイ”様ですね。

**実用会話—3—** ◀相手の声が聞き取れない When you can't hear the caller



- ④ 川原：アンドリューさん？ 川原ですけど。今、渋谷です。  
かわはら  
 ⑤ アンドリュー：はい？ もしもーし。  
 川原：もしもーし。聞こえますか。川原です。  
 アンドリュー：あっ、川原さん。お疲れさまです。今、どちらですか。  
 川原：渋谷なんですけど。あのう、何か電話入ってますか。  
 アンドリュー：もしもーし。川原さん、すみません、もう少し大きい声で。  
 川原：何か、電話入ってますか。  
 アンドリュー：いいえ。今のところはありません。  
 川原：わかりました。じゃあ、今から戻ります。



**Notes**

カントリー country、関東 Kanto area、理科 science、～会 ～ association、機械 machine

## 9. その他の電話のトラブル Other telephone troubles

### 戦略表現

#### 1 望まれざる電話に

Responding to unwanted sales calls

- ① 申しわけないんですが、そういうお話にはちょっと興味ないので……。
- ② ちょっと今、忙しいので……。

#### 実用会話 1 ◀ 望まれざる電話① Unwanted sales call



- ④ 春日：TIC トラベルの春日といますが、大塚さんですか。
- ⑤ 大塚：はい。
- 春日：おめでとうございます！
- 大塚：は？
- 春日：あなたは2000名の中から選ばれました。アメリカ旅行のチャンスです！
- 大塚：ああ、そういう話には興味がありませんので。
- 春日：え？ よろしいんですか。
- 大塚：すいません、急ぎの仕事がありますので。

#### 実用会話 2 ◀ 望まれざる電話② Unwanted sales call

- ⑥ 津村：総務の方でいらっしゃいますか。
- ⑦⑩ 綾部：ええ。
- 津村：失礼ですが、御社では社員の方の英語教育はどうかされていますか。
- 綾部：ああ、私どもの会社は従業員のご二分が外国人ですので、全員問題ありません。
- 津村：ああ、そうですか。では、外国人従業員の方の日本語教育は？
- 綾部：ええ、それも全員大丈夫です。

### Notes

そういう = (Co) そのような、興味がある be interested in、御社 = (Ho) あなたの会社、従業員 employee、二割 = 20%



**2 言葉の意味がわからない／相手の話す内容がわからない**

When you can't understand what the caller is trying to say

- ① 申しわけありません。私ではわかりかねますので、ほかの者とかわります。
- ② すみません。わたしはまだ日本語が下手ですので、日本人とかわります。

**3 通話中に突然きれて／誤ってきってしまった**

After accidentally losing the connection with someone during conversation

- ① たいへん失礼いたしました。電話を落としてしまいまして……。
- ② 小銭がなくなってしまって……。
- ③ カードが終わってきれてしまって……。

**実用会話—3—**

◀ 転送の操作を間違えてきってしまった。

Accidentally losing a line when forwarding a call



**主** 露木：山手生命の露木ですが、今、総務の土井様宛につないでいただいている途中でできてしまったんですが……。

④① 受付：たいへん申しわけありません。もう一度おつなぎいたします。

**4 簡単に返事ができない質問をされた**

When you can't easily answer a caller's question

- ① 私にはわかりかねますので、少々お待ちいただけますか。
- ② さあ、ちょっとわかりかねますが……。
- ③ 私ではわかりかねますので、ちょっとお待ちいただけませんかでしょうか。
- ④ 申しわけありません。勉強不足で、わたしにはわかりかねますので、ちょっとお待ちください。

**5 相手が感情的になった**

When the other person gets excited

- ① 今のところ、これ以上申し上げられませんので、上の者が戻りしだい相談いたしまして、折り返しお電話さしあげるということでいかがでしょうか。

**Notes**

内容 content、～かねる = (Hu)～できない、～不足だ lack for、今のところ now、上の者 my boss; my senior

☆ When you have difficulty understanding Japanese polite speech, you should ask a Japanese co-worker for help.



**6 中断しなければならなくなった When you have to hang up**

- ① 申しわけありません。ちょっと急用ができてしまいまして、折り返しお電話いたすといふことで、ちょっとよろしいでしょうか。
- ② こちらからお電話さしあげておきながら、たいへん申しわけないんですが、後ほど折り返しお電話いたします。

**実用会話一4**

**社員の自宅の電話番号を教えてほしいといわれた**

When asked to give another person's home phone number



(48) ? : ……それで、山本部長のご自宅の電話番号を教えてもらえないでしょうかね。

㊤キム：山本のですか。あのう、私にはわかりかねますので、少々お待ちいただけますか。(電話を保留にして、近くの同僚に)ちょっと変な人からなんですけど、部長の家の電話番号を教えろだって。よくわかんないんでかわってもらえる？

⑤ 佐藤：お電話、かわりました。どういったご用件でしょうか。

? : 部長さんと直接話したいんですけどねえ。

佐藤：先ほどの者も申ししたかと思いますが、山本は本日外出しておりまして、こちらには戻らない予定なんです。

? : あのね、昨日から何回も電話くれるように頼んでるんだけどね、ちゃんと伝えてもらってるのかな。

佐藤：ええ、それはもちろん。

? : じゃあ、何？ 部長はかける気がないってことだね。

佐藤：いえ、そんなことはないと思います。

? : じゃあ、部長の自宅の電話番号、教えてよ。

佐藤：申しわけありません。規則で社員の自宅の電話番号は、お教えできないことになっているんですが。

? : 規則？

佐藤：山本から連絡がはいると思いますので必ずお電話させるようにいたします。

? : まったくね……。失礼だけど？

佐藤：は？ あ、佐藤と申します。

**Notes**

電話がはいる have a phone call、どういった = (Co) どのような; どんな、用件 the purpose for calling、直接 directly、～する気がない don't want to do、規則 rule、まったく! It's appalling!

## COFFEE BREAK

### 「電話番号の読み方」

日本語で電話番号を読む時、数字は普通一つ一つ棒読みされ、市外局番・市内局番の区切りの「一」は、「の」と読まれます。  
ぼうよ しがいきょくばん

「0」は、「ぜろ」か「れい」か「まる」のいずれにも読まれ、「2」は「にい」、「4」は「よん」、「5」は「ごう」と2音節おんせつで発音されず。また、「7（しち）」は「1（いち）」と混同されやすいので、「なな」と読まれます。  
こんどう

市外局番は、東京・大阪が2桁、その他の大都市は3桁となっています。  
けた だいとし

例) 東京都区内 03

大阪市内 06

横浜市内 045

京都市内 075

（一部異なる地域もあります）



読み方の例)

0 4 4 — 2 0 5 — 3 1 0 7

「ぜろよんよんの にいぜろごうの さんいちぜろなな」

発音上の注意として、「44」や「31」など、「ん」の直後に母音や半母音がくるときに、[yo-nyon] や [sa-nichi] とならないように。「子音+母音」のペアを音素の最小単位と考える日本人の耳にとっては、これは「よによん」や「さにち」であって、[yon-yon] や [san-ichi] とはまったく違います。数字とはまったく関係のない言葉に認識されてしまうからです。  
おんそ まいしょうたいい じんしき