

しごとの JAPANESE FOR BUSINESS 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

1 Unit 30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、電話を取ることにに対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

電話応対の内容(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

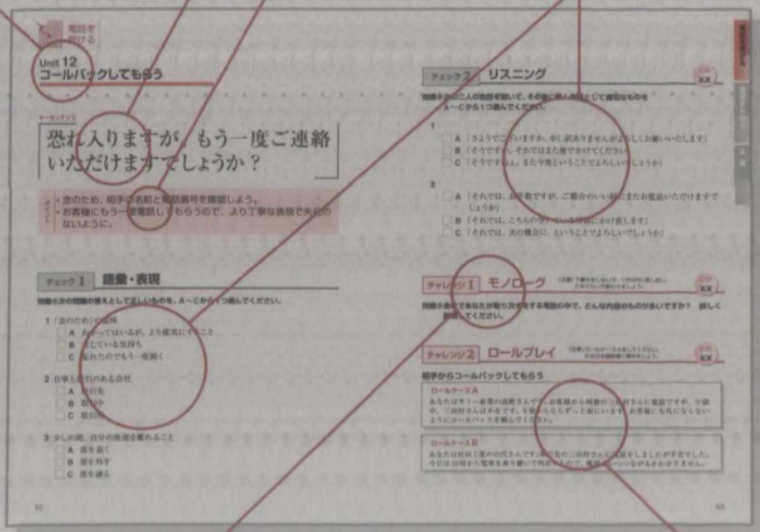
各 Unit のタスクを行うときに、よく使われる言い方です。できるだけセンテンスごと覚えましょう。

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、どんどん話してみしましょう。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じることができる表現を学んでください。

Unit 11 コーポレート・コミュニケーション

ディクテーション 聴解・読解——聴解・読解

1 正解: C
「部長、お疲れ様です。昨日の会議で、新製品の開発スケジュールについて、部長が指示を下さったので、早速、その指示に従って、開発スケジュールを決定しました。部長、お疲れ様です。」

2 正解: A
「部長、お疲れ様です。昨日の会議で、新製品の開発スケジュールについて、部長が指示を下さったので、早速、その指示に従って、開発スケジュールを決定しました。部長、お疲れ様です。」

3 正解: C
「部長、お疲れ様です。昨日の会議で、新製品の開発スケジュールについて、部長が指示を下さったので、早速、その指示に従って、開発スケジュールを決定しました。部長、お疲れ様です。」

ディクテーション リスニング——聴解・読解

1 正解: C
「部長、お疲れ様です。昨日の会議で、新製品の開発スケジュールについて、部長が指示を下さったので、早速、その指示に従って、開発スケジュールを決定しました。部長、お疲れ様です。」

2 正解: B
「部長、お疲れ様です。昨日の会議で、新製品の開発スケジュールについて、部長が指示を下さったので、早速、その指示に従って、開発スケジュールを決定しました。部長、お疲れ様です。」

スクリプト

1 正解: C
「部長、お疲れ様です。昨日の会議で、新製品の開発スケジュールについて、部長が指示を下さったので、早速、その指示に従って、開発スケジュールを決定しました。部長、お疲れ様です。」

2 正解: A
「部長、お疲れ様です。昨日の会議で、新製品の開発スケジュールについて、部長が指示を下さったので、早速、その指示に従って、開発スケジュールを決定しました。部長、お疲れ様です。」

3 正解: C
「部長、お疲れ様です。昨日の会議で、新製品の開発スケジュールについて、部長が指示を下さったので、早速、その指示に従って、開発スケジュールを決定しました。部長、お疲れ様です。」

ノート

1 正解: C
「部長、お疲れ様です。昨日の会議で、新製品の開発スケジュールについて、部長が指示を下さったので、早速、その指示に従って、開発スケジュールを決定しました。部長、お疲れ様です。」

2 正解: A
「部長、お疲れ様です。昨日の会議で、新製品の開発スケジュールについて、部長が指示を下さったので、早速、その指示に従って、開発スケジュールを決定しました。部長、お疲れ様です。」

3 正解: C
「部長、お疲れ様です。昨日の会議で、新製品の開発スケジュールについて、部長が指示を下さったので、早速、その指示に従って、開発スケジュールを決定しました。部長、お疲れ様です。」

語彙

1 正解: C
「部長、お疲れ様です。昨日の会議で、新製品の開発スケジュールについて、部長が指示を下さったので、早速、その指示に従って、開発スケジュールを決定しました。部長、お疲れ様です。」

2 正解: A
「部長、お疲れ様です。昨日の会議で、新製品の開発スケジュールについて、部長が指示を下さったので、早速、その指示に従って、開発スケジュールを決定しました。部長、お疲れ様です。」

3 正解: C
「部長、お疲れ様です。昨日の会議で、新製品の開発スケジュールについて、部長が指示を下さったので、早速、その指示に従って、開発スケジュールを決定しました。部長、お疲れ様です。」

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てもらい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。

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。

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。

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

Unit 1 第一声	18
はい、山本商事営業部でございます	
Unit 2 用件確認	22
～(の件)でございますね？	
Unit 3 自分への用事のとき	26
はい、私 わたし です	
Unit 4 担当者へ取り次ぐ	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	
Unit 5 担当者が電話中のときの対応	34
あいにく田中はただ今、別の電話に出ておりまして……	
Unit 6 担当者が離席中のときの対応	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……	
Unit 7 担当者が不在のときの対応	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	
Unit 8 ほかの番号へかけ直してもらう	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？	
Unit 9 該当者がいないときの対応	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	

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

OUT かける

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

共通

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