

SMAC ENGLISH ACADEMY

TEXT

英語で「電話を取る」場合と「電話をかける」場合の基本表現集

電話を通じて行う英会話は、互いに表情や身振りが見えず、声と言葉だけでコミュニケーションを取らなくてはなりません。その点で、対面で会話するよりも意思疎通の難易度が高めです。

でも怖がる必要はありません。明瞭に聞こえるように口調を意識し、電話のやりとりでよく使われるお決まり表現を把握しましょう。

電話のかけ方の基本

電話でも開口一番はあいさつが基本です。相手が誰であれ、電話に出てくれたら、まずはあいさつを交わしましょう。

英語では電話でも面と向かっている状況と同様に **Hello.** とあいさつします。 **Good morning.** や **Good afternoon.** といったあいさつも使えます。

あいさつの後は、電話をかけた先が正しいかの確認と、自分が誰であるかを名乗りの流れが一般的です。

電話口では自分も相手も **This** と表現する言い方がお決まりです。

「田中さんのお宅」のように電話先を表現する言い方は、姓を複数形で表現し、さらに所有格の **s** の代わりにアポストロフィ (') を付けた形を取ります。つまり **Tanakas'** のような形です。

電話を取り次いでもらう言い方

Hello. Is this Mr.Browns'? **This is Yamada calling. May I speak to Mary, please?**

もしもし、ブラウンさんのお宅ですか？ 山田ですが、メアリーさんにかわっていただけますか

Hello. This is Yuki speaking. Is Emma there?

もしもし、ユキです。エマはいますか

Good afternoon. This is Mr.Suzuki of ABC company. May I speak to Mr.Jones in the Account Management Section, please?

こんにちは、私 ABC カンパニーの鈴木と申します。営業部のジョーンズさんはいらっしゃいますか

電話の受け方・取り次ぎ方の基本

電話がかかってきて、取る場合、最初の一言は **Hello?** が定番です。日本語の「もしもし」と同じ感覚で用いられます。

事業所が顧客からの電話を受ける場合は **Thank you for calling.** (お電話ありがとうございます) と電話を受ける場合も多々あります。

ビジネスシーンでは電話を受けたらまずは名乗りましょう。**This is ~ speaking.** といえば通じます。自分が名乗った上で、相手が何者かを尋ねましょう。プライベートでは必ずしも先に名乗るべきとは限りません。

電話に出る時

- | | |
|----------------------------|------------------------------------|
| ・ お電話ありがとうございます | "Thank you for calling." |
| | "Good morning/afternoon." "Hello" |
| ・ ABC Trade の〇〇 (自分の名前) です | "ABC Trade. This is 〇〇 speaking." |
| ・ ご用件は何でしょうか? | "How may I help you?" |
| ・ どちらさまですか? | "May I ask who's calling, please?" |
| ・ 誰に御用でしょうか? | "Who would you like to speak to?" |

相手の名前、用件を尋ねる言い方

Who's calling, please?	どちら様でしょうか
May I have your name, please?	お名前を伺ってもよろしいでしょうか
What company are you with?	どちらの会社の方ですか
Can you give me your company name?	会社名をうかがえますか
How may I help you?	ご用件は何でしょうか
Whom would you like to speak to?	どちらにご用件がおありでしょうか

自分宛ての電話に出た場合の言い方

Is Mr. Yokota there?	横田さんはいらっしゃいますか
This is he.	私です
Is this Mr. Suzukis' ?	鈴木さんのお宅ですか
Yes, it is.	はい、そうです

「私です」という言い方は自分を第三者的に扱って he または she と表現する言い方が定番です。ただしカジュアルな場面では It's me. という言い方もよく使われます。

May I speak to Yuki?	ユキさんお願いできますか
It's me.	私です。

他の人に取り次ぐとき

Hold on, please. I' ll get her. 少々お待ち下さい。彼女にかかります

Just a moment, please. I' ll transfer you to the person in charge.

少々お待ち下さい、担当者におつなぎします

"I' ll put you through to Mr/Ms ○○."

○○（名前）におつなぎします

"I' ll put you through to the person in charge."

担当者におつなぎします

"I' ll put you through to the △△ department."

△△部門におつなぎします

"I' ll put you through."

おつなぎします

"I' ll transfer you."

おつなぎします

相手が不在だった場合の言い方

About what time will he back?

彼はだいたい何時ごろお戻りでしょうか

May I leave a message?

伝言をお願いしてもよいでしょうか

I' ll call him again tomorrow.

明日またかけ直します

Would you just tell her that I called?

彼女には電話があったことをお伝えいただけますか

Please tell him to call me when he gets back.

戻られたらこちらに電話するようお伝えください

取り次ぐ相手が不在のとき

He is out now.

彼は外出中です

She is not here right now.

彼女は今席を外しております

He is not back yet.

彼はまだ戻っておりません。

I' m sorry, she is on the other line now.

すみません、いま彼女は別の電話中です

"He/She is not available right now."

○○はただいま電話に出られません

"He/She is not at his/her desk at the moment."

○○はただいま席を外しております

"He/She is in a meeting right now."

○○はただいまミーティング中です

"He/She is on another line right now."

○○はただいま他の電話に出ています

"He/She is out of the office at the moment."

○○はただいま外出しております

"He/She will be back in an hour."

○○はあと1時間で戻ります

"He/She is not in today."

○○は本日は不在です

"He/She has left for the day."

○○はすでに帰宅しました

担当者が電話に出られない場合、日本語では「あいにく～です」と言いますが、英語でも各文章の文頭に "I' m afraid" を付け加えれば同じニュアンスが表せます。また、相手にどうしたいのかをたずねる表現は以下の通りです。

留守番電話に対応する要領

外資系や海外の会社では、社員が各自の電話番号をもっている場合があります。そのため担当者が出張やお昼休憩の時など、留守電になるシチュエーションも多くあります。

留守電にメッセージを残す場合の言い方

伝言を残すときは、氏名、用件をはっきりと簡潔に述べることを意識し、折り返し電話がほしい、メールを見てほしい等、伝言を聞いた相手にどうして欲しいのかをちゃんと伝えることが大事です。

Hello. This is Matsuda. I' m calling you to confirm the schedule of next meeting.

もしもし、松田です。次回打ち合わせのスケジュール確認のため電話差し上げました。

I' ll call you later. Thank you.

また後でかけ直します、では失礼します

Please call me back when you hear this. Bye.

これを聞いたらかけ直してください。それでは

Please give a call at xxx-xxxx.

xxx-xxxx にお電話ください

Please check the e-mail I sent to you this morning. I' ll see you this evening.

今朝送ったメールを見ておいてください。では今夜会いましょう

留守電に事前に設定しておくメッセージの言い方

海外の人から電話がかかってくることが多い場合は、英語の応答メッセージを用意しておく相手にも親切です。最近は防犯のため名前ではなく電話番号を言う人も増えています。

Hello, no one can answer the phone now.

ただ今電話に出ることができません

Sorry, we' re not at home.

ただいま留守にしております

I' m out for a business trip and not available today.

出張のため本日はおりません

I' m out for lunch and will be back by 3 p.m.

ただいまお昼休憩に出ていますが、午後3時には戻ります

Please leave your message after the tone.

ピーッと鳴ったら伝言をどうぞ

This is xxx-xxxx. Please leave your name, number and a short message after the beep.

こちら xxx-xxxx です。発信音のあとに、お名前とお電話番号、ご用件をお入れください

In case of emargency, please call at xxx-xxxx.

緊急の場合は、xxx-xxxx にお電話ください

場面別シチュエーション別の電話のかけ方

電話会議

電話会議は、挨拶とアイスブレイク（世間話）→メンバーの確認→アジェンダ（議題）の確認→会議のゴールを共有→本題→決定事項のまとめ、という大まかな進行パターンをあたまに入れておくことが大事です。

英語力に自信がない人ほど事前の準備に力を入れましょう。自分が会議の進行役のときは、通訳など英語ができる人の力を借りてレジュメを準備し、あらかじめ参加者に送っておく・想定される質問の答えを用意しキーワードとなる英語を把握しておくなど工夫することで、ぐっと有意義な会議になります。

レストラン、ホテルなどの予約の電話

海外でのレストランやホテルなどの予約の電話では、日時、人数、プランなどの希望条件をちゃんと伝えるのはもちろんですが、店側が復唱する予約内容をしっかり聞きとることが大切です。「希望通りの時間に席がとれていなかった」「予約したつもりの部屋じゃなかった」と行ってから気づいて途方にくれるなんてことのないように、電話中に再確認するようにしましょう。

海外レストランを満喫するための基礎知識と英語の定番フレーズ集

プライベートでの挨拶、お礼の電話

贈り物をしてくれた親戚や友人にすぐお礼を伝えたいときや、何か手伝ってくれた人に感謝したいとき、子どもが迷惑をかけてしまった人にすぐ謝りたいときなどには電話で気持ちを伝えます。

電話が長引いた時に適当に切り上げる伝え方

明日は朝が早いからそろそろ話を切り上げたい…というときによく使う「そろそろ寝るね」というフレーズは、英語では「I'm going to go to bed.」と言います。

日本語では「そろそろ」という言葉でニュアンスを和らげていますが、英語は直接的な表現をすることが多いため、このようなフレーズでも相手に失礼なく話を切り上げることができます。

「will」よりは「be going to」のほうが自然

上記の英会話フレーズでは、「be going to」の代わりに助動詞「will」を用いることもできます。ただし、「be going to」はすでに心に決めている事柄、「will」はその場で決定した事柄について話すときに用いられることが多く、「そろそろ寝る」という事柄は、相手に伝えるときには自分の心の中ですでに決定した事柄のため「be going to」を用いるほうが自然です。

また、「will」は強い意志を表すときにも使う表現です。「I will go to bed.」と言う場合には、「絶対にもう寝るんだ」という強いニュアンスで受け取られてしまう可能性があります。

「sleep」と「go to bed」の違い

「寝る」というと「sleep」を連想しがちですが、「sleep」は「眠っている」という状態を表す単語です。それに対し「go to bed」は「就寝する」という行為を表す単語のため、電話の相手に「そろそろ寝るね」と伝えるときには「go to bed」を用いるほうが適切です。ベッドに入りながら電話やメールをしている場合には、「I'm going to sleep.」と言うこともできるでしょう。

日本語との違いを知っておこう

日本のビジネスシーンでは必ず出てくる「お世話になっております」。これを英語にしたら何て言うんだろう、と考えたことはありませんか？ 実はこれにピッタリ当てはまる英語表現はありません。

また、日本語では謙譲語・尊敬語を使い分けますが、英語ではシンプルです。「部長の田中」は“Mr Tanaka”、「御社のブラウン様」も“Mr Brown”でOKです。

日本語の表現を英語に直訳しようとせず、英語での言い方を身につけようとすることによって、英語の電話応対もスムーズになり、相手にも伝わりやすくなります。

とりあえず英語を話せる人につなぐ

自分では対応できないのでとりあえず誰かに代わる場合も、英語が聞こえた瞬間にいきなり保留にするのは先方に失礼ですよね。これから紹介するフレーズを伝えてから、誰か助けてくれる同僚に電話をつなぎましょう。それだけで相手に与える印象は全く違ったものになります。

・英語が得意ではありません

“My English isn't very good/strong.”

英語ができる人に代わります

“I'll get someone who speaks English.”

・少々お待ちください

“Please hold.” “One moment please.”

“Could you hold for a moment/second?”

“Could you please hold?”

大切なことは「〇〇するのでお待ちください」と伝えてから保留にすることです。英語の電話だと分かった瞬間に “Please hold.” とだけ言って保留にするのも、なぜ待たされるのか分からないままという状態になってしまうので先方に対して失礼です。必ず「英語を話せる人に代わるので」と伝えるようにしましょう。

伝言を受ける時

伝言を受けるのはハードルが高いと感じる方も多いかもしれませんが、実際に数をこなして慣れるのが上達への唯一の方法です。もし、相手の言っていることを聞いてみて分からなければ、上で紹介した「もう一度言ってもらえますか？」や「もう少しゆっくり話してもらえますか？」という表現を織り交ぜながら、挑戦してみましょう！

"Would you like to leave a message?" ・伝言をたまわりますでしょうか？

"May I have your name again?" ・もう一度お名前をいただけますか？

"How do you spell your name?" ・スペルを教えてくださいませんか？

"Could you spell your name please?"

"May I have your phone/contact number?" ・電話番号をいただけますか？

"May I ask what company you are calling from?" ・会社名をいただけますか？

"Where are you calling from?"

"May I ask what company you are with?"

"May I have your email address?" ・メールアドレスをいただけますか？

"Let me repeat your information to make sure I got it right." ・確認のため復唱します

"I' ll make sure he/she gets the message."

そして、最後にはこんなフレーズで締めくくればバッチリです！

・伝言を必ずお伝えします

その他のお役立ちフレーズ

英語の電話を取ってドキドキしたけど、なかには「間違い電話だった」ということもあります。そんな場合にも無言でガチャンと切るのではなく、こんなフレーズを活用してみましょう。

"I' m afraid you have the wrong number." ・番号をお間違えではないですか

"There is no ○○ here." ・○○という名前のものは社内にはありません

"I' m afraid ○○ doesn' t work here."