

しょうきゅう

上級 Advanced Level

LESSON バ A06 電話を受ける Answering Phone Calls

Exercise 1 先生の後について文章を読み上げてみよう

Repeat each sentence after your tutor

- 1 お電話ありがとうございます。ABC株式会社でございます。
- 2 お電話代わりました、総務部の松本です。
- 3 申し訳ございません、少々お声が遠いようです。もう一度お願い出来ますか？
- 4 只今奥田は不在にしておりますので、こちらから折り返しご連絡させて頂きませんか？
- 5 恐れ入りますが、念のためにもう一度、お名前と電話番号を教えてくださいませんか？

Exercise 2 下の言葉を使って文章を作ろう

Form sentences with the following words

- 1 ～～、ABC株式会社でございます。
- 2 あいにく鈴木は～～おります。
- 3 ～～ので、少々お待ちくださいませ。

1. お電話ありがとうございます、お待たせいたしました、大変お待たせいたしました
2. 席を外して、休みをとって、打ち合わせに入って
3. 担当者をお調べします、担当者の帰社時間を確認します、担当者に取り次ぎます

Words & Phrases

総務部 / General affairs department 声が遠い / can't hear you 折り返し / return (call) 不在 / absence

伝言を預かる / take a message お休み / absence 調べる / check 取り次ぐ / transfer

Exercise 3 先生と会話の練習 (ロールプレイ)をしてみよう Role-play with your tutor

- 1
- A. お電話ありがとうございます。イースト工業株式会社の本田がお受けいたします。
- B. お世話になっております。中野工業の山本と申しますが、今井様はおられますでしょうか？
- A. 今井は只今席を外しておりますので、戻り次第、折り返しのご連絡でもよろしいでしょうか？
- B. ありがとうございます。こちらからの用件ですので、改めて今井様宛てにご連絡いたします。
-
- A. せっかくですが、営業のお電話は全てお断りするように言われておりますので。
- B. 導入された多くのお客様にご満足頂いている商品なので、ご案内させて頂きませんか？
- 2
- A. では必要の際には、こちらからご連絡を差し上げますので、電話番号を教えて頂けますか？
- B. ありがとうございます。それでは、パンフレットに名刺を添えてFAXでお送りいたします。

Exercise 4 先生と会話をしてみよう Start a conversation with your tutor

- 1 取引のない会社から営業の電話がかかってきました。失礼のないよう断ってみよう。
- 2 先生はお客様です。お客様から同僚宛ての電話に対応をしてみよう。
- 3 先生は同僚です。お客様から掛かってきた電話を同僚に取り次いでみよう。
- 4 先生はお客様です。お客様からの電話に、用件を聞いて適切に対応をしてみよう。

ヒント / Tips

- A. あいにく間に合っておりまして、お断りするように言われておりますので
- B. お繋ぎいたしますので少々お待ちくださいませ
- C. ~~ので少々お待ちください、xxさん宛てに~~様からお電話です

Words & Phrases

こうぎょう せきはず えいぎょう でんわ どうにゅう
工業 / industry 席を外す / be away from 営業の電話 / cold call 導入 / introduction

まんぞく そ てきせつ
満足する / be satisfied パンフレット / brochure 添える / attach 適切に / appropriately

きょう 今日レッスンはこれで終わりです
Today's lesson ends here.

のこ じかん せんせい
残りの時間は先生とフリートークをしてみよう
For the remaining time (if any), please enjoy free talk with your tutor!

ほんじつ だいじ ぶんけい
本日の大事な文型
Key sentence patterns are below

そんけいせつじ
【尊敬接辞】 Polite prefix

めいし
お + 名詞

めいし
ご + 名詞

じゅじゅひょう げん (けん じょう)
【授受表現 (謙譲)】 Humble offering

いただ
～して頂く (← ～してもらう)

いただ
～させて頂く (← ～させてもらう)

けん じょうひょう げん
【謙譲表現】 Humble expression

いた
・お～する (致す)