

第十二章

ビジネス電話と伝言 商务电话和转达

ここで取り上げるのはビジネス電話の基本型です。ここでは取引先から会社にかかってきた電話の対応を、受話器を取り上げたときから受話器を置くまで、会話の流れに沿って取り上げていきますが、ビジネス電話の対応はそのまま覚えてしまうのが一番の早道です。また、ビジネスでの伝言は日常会話での伝言の仕方と少し違うので注意しましょう。



本章列举的是商务电话的基本类型。这里把客户打到公司来的电话依照从拿起话筒到放下话筒的会话次序列举了应对方法，照章背记是商务电话应对的最佳捷径。另外，要注意商务中的转达和日常会话中捎口信的方法略有不同。

1、最初の応対

▶(1) 基本型

- 李 : はい、〇〇(社名)です。
取引先 : 〇〇社の〇〇〇(名前)と申します。いつもお世話になっております。営業課長の木村様をお願いしたいのですが。
李 : 〇〇〇様でございますね。ただ今代わりますので、少々お待ちください。

▶(2) 午前中にかかってきた電話

- 李 : おはようございます。〇〇(社名)です。
取引先 : あのう、申し訳ございませんが、営業第一課の李様をお願いしたいのですが。
李 : 李は私ですが、失礼ですが、どちら様でございましょうか。
取引先 : 申し遅れまして、私、〇〇社の〇〇〇(名前)と申します。

▶(3) 電話を取るのが遅れたとき

- 李 : お待たせいたしました。〇〇(社名)です。
取引先 : お忙しいところを申し訳ございませんが、私、〇〇社の〇〇〇(名前)と申します。営業部長の佐藤様をお願いしたいのですが。
李 : 申し訳ございません。佐藤はただ今電話中ですので、このまましばらくお待ちいただけますか。

1、最初の应对

▶(1) 基本型

- 李 : 您好, 这里是〇〇公司。
客户 : 我是〇〇公司的〇〇〇(姓名)。长期承蒙贵公司的关照。请找一下营业科长木村先生。
李 : 是〇〇〇先生吧。我就转过去, 请稍等。

▶(2) 上午打进来的电话

- 李 : 早上好。这里是〇〇公司。
客户 : 对不起, 我想找营业一科的李先生。
李 : 我就是, 对不起, 请问您是哪位?
客户 : 没有及早报上名来, 我是〇〇公司的〇〇〇(姓名)。

▶(3) 迟接电话时

- 李 : 让您久等了。这里是〇〇公司。
客户 : 百忙之中打扰您, 非常抱歉。我是〇〇公司的〇〇〇(姓名)。请问营业部长佐藤先生在吗?
李 : 对不起。佐藤正在通电话。请您别挂电话, 稍等一下, 好吗?

▶(4) 他部署あての電話を受けたとき

李 : はい、〇〇(社名)です。いつも
お世話になっています。

取引先 : 私、〇〇社の〇〇〇(名前)と申
します。人事課の藤井様をお願い
したいのですが。

李 : 申し訳ございません。こちらは営
業課ですので、人事課の方にお回
しいたします。そのままお待ちく
ださい。

取引先 : お願いいたします。
・・・(電話を取り次ぐ)・・・

藤井 : お電話代わりました。人事部の藤
井ですが、・・・。

▶(4) 接到找其他部门的电话时

李 : 您好, 这里是〇〇公司。
承蒙您长期关照。

客户 : 我是〇〇公司的〇〇〇
(姓名)。我想找人事科
的藤井先生。

李 : 对不起, 这里是营业科,
我这就转到人事科, 请你
别挂电话, 稍等一下。

客户 : 拜托了。
……(转拨电话)……

藤井 : 电话换人了。我是人事科
的藤井。

▶(5) 担当外の電話を受けたとき

李 : 〇〇(社名)です。

客A : あのう、先日、そちらで買ったパ
ソコンの調子がどうもよくないん
ですが、それでお電話を。

李 : どうも申し訳ございません。ただ
今、担当の者と代わりますので、
少々お待ちください。

客A : わかりました。
・・・(電話を取り次ぐ)・・・

担当者 : お待たせいたしました、申し訳ご
ざいませぬ。担当の山田と申します。

▶(5) 接到非自己所管业务的电
话时

李 : 这里是〇〇公司。

客户A : 前些日子在贵公司买的
电脑, 运行不太好, 所
以我打电话问一下。

李 : 对不起。我这就把电
话转给负责人, 请稍
等。

客户A : 好的。
……(转拨电话)……

负责人 : 对不起, 让您久等了,
我是负责人山田。

▶(6) 電話の声が聞き取りにくいとき

李 : はい、〇〇です。

取引先 : 〇〇社の〇〇〇と申しますが、・・・。

▶(6) 电话听不清时

李 : 您好, 这里是〇〇。

客户 : 我是〇〇公司的〇〇

李 : あのう、申し訳ございません。少しお電話が遠いようなのですが、……。

取引先 : あっ、申し訳ありません。
……(大きい声で)……
私、〇〇社の〇〇〇と申します。

〇、……

李 : 实在抱歉。电话有点听不清……

客户 : 是吗?对不起。
……(大声地)……
我是〇〇公司的〇〇〇。

◆ 常套表現と解説

- ① はい、〇〇(社名)です。
おはようございます。〇〇(社名)です。
お待たせいたしました。〇〇(社名)です。
- ② 私、〇〇社の△△(名前)と申します。××課の△△様をお願いしたいのですが。
私、〇〇社の△△(名前)と申します。××課の△△さんをお願いします。
失礼ですが、どちら様でしょうか。
少しお電話が遠いようなのですが。
- ③ △△様でございますね。ただ今代わりますので、少々お待ちください。
△△はただ今電話中ですので、このまましばらくお待ちいただけますか。
こちらは営業課ですので、××課の方にお回しいたします。
ただ今、担当の者と代わりますので、少々お待ちください。

これらはビジネス電話の定型ですから、そのままケース毎に覚えて使ってください。なお、電話を掛けた側が先に社名と氏名を名乗るのが礼儀ですが、うっかり言い忘れる場合もあるでしょう。そんなときは、「申し遅れました。私は～」と非礼を詫げるようにしましょう。また、相手の声が小さかったり、電話の騒音がひどくして、電話がよく聞き取れないときは、「申し

◆ 常规表达和解说

- ① 您好，这里是〇〇公司。
早上好。这里是〇〇公司。
久等了。这里是〇〇公司。
- ② 我是〇〇公司的△△(名字)。
我想找××科的△△先生。
我是〇〇公司的△△(名字)。
请接××科的△△先生。
对不起，请问您是哪位？
电话有点不清楚。
- ③ 是△△先生吧。现在就把电话转过去，请您稍候。
△△正在通电话，请别挂掉，稍等一下。
这里是营业科，我给您转到××科去。
现在就转给负责人，请您稍等。

这些是商务电话的固定说法，请记住各个实例并加以运用。另外，礼貌的做法是打电话的一方先报上公司名和姓名，但也会有一不小心给忘了的时候。这时，要用“申し遅れました。私は～(抱歉，我是……)”来赔个不是。“申し訳ございません。少しお電話が遠い

訳ございません。少しお電話が遠いようなのですが、・・・」が定型です。あくまで電話の状態がよくないことを伝えればよく、これで十分意味は伝わりますから、「もう少し大きい声で話してください」などの言葉は使わないようにします。

ようなのですが、・・・(对不起, 电话有点听不清……)”是对方的声音太小, 或电话有噪音等听不清时的固定说法。只要告诉人家电话状态欠佳就行了, 千万不要说“もう少し大きい声で話してください(请你再大声)”这样的话。

2、本人が出られないとき

▶(1) 本人が不在のとき

李 : 誠に申し訳ございません。木村はただ今席を外しておりますが、何かお急ぎのご用でしょうか。

取引先 : ええ、ちょっとご相談したいことがございまして。

李 : あのう、木村でしたら、間もなく戻るとお思いますので、後ほどお電話いただけないでしょうか。

取引先 : では、10分後ぐらいにもう一度お電話さし上げます。

李 : はい、木村にもそう伝えておきます。

▶(2) 本人が接客中のとき

李 : 誠に申し訳ございません。木村はただ今接客中ございまして、ちょっと席を外せないのですが、……。

取引先 : そうですか。

李 : あのう、もう一度お電話をおかけ直しいただくわけにはいかないでしょうか。

取引先 : では、一時間後にもう一度お電話さし上げますので、そう木村様に

2、当事人不能接听时

▶(1) 当事人不在时

李 : 实在抱歉。木村现在不在, 有什么急事吗?

客户 : 是的, 我有事想和他商量一下。

李 : 木村他一会儿就能回来, 请过一会儿再打电话来, 好吗?

客户 : 那么, 10分钟后我再打一次电话。

李 : 好的, 我会转告木村的。

▶(2) 当事人正接待客人时

李 : 实在不好意思。木村正在接待客人, 脱不开身……。

客户 : 是吗?

李 : 能否请您再打一次电话过来呢?

客户 : 那么, 一小时以后我再打一次, 请您转告木村先

お伝えいただけませんか。

李 : 確かに承りました。

生, 好吗?

李 : 没问题。

▶(3) 本人が外出しているとき

李 : 誠に申し訳ございません。木村はただ今外出しております。

取引先 : そうですか。困りましたねえ。

李 : もし、お差し支えがなければ、私が代わってお話をお伺いしましょうか。

取引先 : では、〇〇社の〇〇〇が契約の件で、至急お目にかかってお話ししたいことがあるとお伝えいただけませんか。

李 : かしこまりました。木村が戻りましたら、さよう伝えておきます。

▶(3) 当事人外出時

李 : 实在对不起, 木村外出了。

客户 : 是吗? 这可不好办了。

李 : 如果没有什么不方便的话, 您可以告诉我吗?

客户 : 请转告他〇〇公司的〇〇为合同的事想尽早面谈。

李 : 知道了, 木村回来之后, 我会如实转告。

▶(4) 本人が電話中のとき

李 : 申し訳ございません。佐藤はただ今電話中ですので、このまましばらくお待ちいただけますか。

取引先 : はい。

・・・(佐藤部長の電話が長引いているのを見て)・・・

李 : 誠に申し訳ございません。佐藤の電話はどうも長引きそうですので、こちらからおかけ直しいたしましょうか。

取引先 : では、そう願いいいたします。

李 : 〇〇様のお電話番号をお教えいただけますか。

取引先 : はい、03-1234-5678 です。

李 : もう一度確認させていただきます。

▶(4) 当事人正通电话时

李 : 对不起。佐藤正在通电话, 请您不要挂电话, 稍等一下, 好吗?

客户 : 好吧。

……(看到佐藤部长的电话时间要很长)……

李 : 实在对不起, 佐藤的电话看上去时间要很长, 所以等会儿让他给您打吧。

客户 : 那么, 拜托了。

李 : 〇〇先生能告诉我您的电话号码吗?

客户 : 好的, 03-1234-5678。

李 : 让我再确认一遍。03-12

03-1234-5678 でよろしいでしょう

34-5678, 对吗?

か。

取引先：はい。

客户：对。

李：では、ただ今の電話が終わり次第、
折り返し〇〇〇様の方へ電話させ
ます。

李：那么，这个电话一打完，
我就让他立刻给〇〇〇
先生您回电话。

◆ 常套表現と解説

- ① 申し訳ございません。△△はただ今、席を外
しております。
申し訳ございません。△△はただ今、外出し
ております。
申し訳ございません。△△はただ今、出張中
でございます。
申し訳ございません。△△はただ今電話（接
客、会議・・・）中ございまして、何か急
用でございましょうか。
- ② 折り返しお電話するように伝えておきましょ
うか。
こちらからおかけ直しいたしましょうか。
△△でしたら間もなく戻ると思いますので、
後ほどお電話いただけないでしょうか。

もう一度、お電話をおかけ直しいただくわけ
にはいかないでしょうか。
もし、お差し支えがなければ、私が代わって
お話をお伺いしましょうか。
- ③ かしこまりました。
確かに承りました。

◆ 常规表达和解说

- ① 对不起。△△现在不在。

对不起。△△现在外出了。

对不起。△△现在出差了。

对不起。△△现在正（通电话，
接待客人，开会……），有什么
急事吗？
- ② 我转告他立即回电话吧。

我们再给您打电话吧。
要是找△△的话，他马上就回
来，所以请您等会儿再打电话
来，好吗？
能不能麻烦您再打一次电话？

要是没什么不方便的话，您能告
诉我吗？
- ③ 知道了。
（您的吩咐）确已敬悉。

これらも本人が不在、または他の用件で電話口に出られないときのビジネス電話の定型ですから、そのままケース毎に覚えて使ってください。なお、本人がすぐ戻ってくるのがわかっているときは「△△でしたら間もなく戻ると思いますので」と一言添えてあげるのが親切です。このケースでは相手からの伝言を受けることも多くなりますから、それを次の項で取り上げます。

这些也是当事人不在，或因其他事情不能接电话时的商务电话的固定说法，请记住各个实例并加以运用。如果知道当事人会马上回来，加上一句“△△でしたら間もなく戻ると思いますので（△△他一会儿就回来，所以……）”会让人觉得很热情。这种实例有很多是接受来自对方的传话，下面将会列举。

3、ビジネスの伝言

▶(1) 伝言の仕方と受け方

<短い伝言の場合>

李：誠に申し訳ございません。木村はただ今席を外しておりますが、何かお急ぎのご用でしょうか。

取引先：では、木村様がお戻りになられましたらお電話をいただきたいと、お伝えいただけませんか。

李：かしこまりました。もう一度、ご連絡先を確認させていただきます。〇〇社の〇〇〇様でよろしいですね。

取引先：ええ、けっこうです。

李：はい、確かにその旨伝えておきます。私、営業一課の李と申します。

取引先：では、よろしく願いいたします。

<長い伝言の場合>

李：誠に申し訳ございません。木村はただ今、外出しておりますが、いかががいたしましょうか。

取引先：では、恐れ入りますが、ご伝言をお願いします。

3、商务转达

▶(1) 留言与转达

<留言较短时>

李：实在抱歉。木村现在不在，您有什么急事吗？

客户：木村回来以后，请转告他给我回个电话，好吗？

李：好的，我再确认一下您的联系地址，〇〇公司的〇〇〇先生，对吧？

客户：是的，可以。

李：好的，一定如实转达。我是业务一科的小李。

客户：那就拜托您了。

<留言较长时>

李：实在抱歉，木村现在出去了，您看我有什么可以帮您的吗？

客户：那不好意思，能拜托您转告一声吗？

李 : かしこまりました。

取引先 : 実は・・・(長い内容)・・・。

李 : 申し訳ございません。メモを取らせていただきますので、少々お待ちください。

・・・(メモ用紙を用意して)・・・
お待たせいたしました。どうぞ。

取引先 : ……。そう、おことづけをお願いします。

李 : 内容をもう一度確認させていただきます。

・・・(メモの内容を復唱する)・・・
間違いございませんでしょうか。

取引先 : はい、確かに。

李 : では、木村が戻り次第、さよう申し伝えておきます。私、営業一課の李と申します。

取引先 : では、よろしく願いいたします。

李 : 好的。

客户 : 是这样的…… (留言内容) ……

李 : 对不起, 我记一下, 请您稍等。

…… (准备记录用纸) ……
让您久等了, 请讲。

客户 : ……。就这些, 请您转告一下。

李 : 我再确认一下内容。
…… (重复记录的内容) ……

没有什么错吧?

客户 : 是的, 没错。

李 : 那么, 木村一回来我会如实转告。我是业务一科的小李。

客户 : 那就拜托您了。

◆ 常套表現と解説

① では、△△様に△△ (本人名) から電話があったとお伝えいただけませんか。

では、△△様がお戻りになられましたら、お電話をいただきたいとお伝えいただけませんか。

では、恐れ入りますが、ご伝言をお願いします。

② 申し訳ございません。メモを取らせていただきますので、少々お待ちください。(お名前・ご連絡先・内容・・・)をもう一度確認させていただきます。

③ ○○課の△△ (名前) が確かに承りました。では、さよう伝えておきます。私、○○課の△△ (名前) と申します。

◆ 常规表达和解说

① 那么, 请您转告△△先生, △△ (本人名) 打过电话, 好吗?
那么, △△先生回来以后, 能转告他给我回个电话吗?

那不好意思了, 拜托您转告一下。

② 对不起, 我记一下, 请您稍等。
让我再确认一下 (您的姓名、联系地址、内容……)

③ ○○科△△ (姓名) 确已敬悉。
那我会如实转告。我是○○科的△△ (姓名)。

④ では、よろしくお願いいたします。

ビジネスの伝言を受けるとき、絶対に忘れてはならないのは相手側の名前や連絡先、また伝言内容の再確認です。そして、最後には必ず自分の所属部署と名前を相手に告げることです。これはビジネスマンとしての職務上の責任でもありますし、相手側に安心感を与えることができます。

④ 那么就拜托您了。

在接受商务留言的时候，绝对不能忘记对方的名字和联系地址，并要再一次对转达内容进行确认。而且，最后一一定要告知对方自己的所属部门和姓名。这既是商务人员职务上的责任，同时也可以让对方安心。

▶(2) 本人への伝言の伝え方

＜取引先から伝言を上司に伝える＞

李：部長、10分ほど前、〇〇社の〇〇〇様からお電話がございまして、至急、電話してほしいとのことでした。

部長：うん、わかった。ありがとう。

＜取引先から長い伝言を上司に伝える＞

李：部長、たった今、〇〇社の〇〇〇様からお電話がございまして、次のようなご伝言がございました。
・・・(メモを読む)・・・

部長：ありがとう。

＜上司の伝言を同僚に伝える＞

李：たった今、部長から電話があつて、戻ったら、すぐ、部長室に来てくれとのことだったよ。

同僚：うん、わかった。ありがとう。

▶(2) 向当事人转达留言的方法

＜向上司转达客户的留言＞

李：部长，大约10分钟前〇〇公司的〇〇〇先生来过电话，他说希望您尽快给他回电话。

部长：嗯，好的，谢谢。

＜向上司转达客户较长的留言＞

李：部长，刚才〇〇公司的〇〇〇先生来过电话，有这样的留言。
……(口述记录)……

部长：谢谢。

＜向同事转达上司的留言＞

李：刚才部长来过电话，他叫你一回来就去部长办公室。

同事：嗯，好的。谢谢。

◆ 常套表現と解説

- ① 先ほど前に、△△様からお電話がございまして、・・・てほしいとのことでした。
〇〇時間ほど前に、△△様からお電話がございまして、・・・とのご伝言でした。
- ② (課長・部長・専務・・・) から電話があつて、・・・てくれとのことだよ。
たった今、(課長・部長・専務・・・) が来て、・・・てほしいと言ってたよ。

ビジネスの伝言を本人に伝えるときの基本型は、「～とのことでした」か、より敬意を込めた「～とのご伝言でした」です。特に「～とのことでした」は相手が上司か同僚かに関係なく使える一番便利で、また最も一般的な表現です。

なお、②の「～と言っていた」はプライベートな会話では多く使われますが、遠慮のない関係でしか使えない表現なので、会社内でも同僚や後輩に対して伝言を伝えるとき以外は使わないでください。これは伝言した人が取引先や上司の場合、大変失礼な言い方になります。

◆ 常规表达和解说

- ① 刚才△△先生打来电话，他说希望……
大约〇〇（小时）之前，△△先生打来电话，说是……
- ② (科长、部长、专务董事……) 打来电话，说让你……
刚才（科长、部长、专务董事……）来过，说希望……

向本人转达商务留言的基本形式是“～とのことでした”，或是更为尊敬的“～とのご伝言でした”。特别是“～とのことでした”这种句型，无论对方是上司还是同事都可以使用，非常方便，而且也是最常见的表达方式。

另外，②中“～と言っていた”常用于私人谈话，是只能用于彼此无须客气的表达方式，在公司内部除了对同事或后辈转达留言之外不要使用。这用在对客户或上司时都是很不礼貌的表达方式。